

## Cosa devo fare se mi servono solo informazioni?

Non tutti hanno bisogno dell'assistenza di un operatore per presentare il proprio reclamo. Per esempio, alcuni vorrebbero semplicemente conoscere come funziona il sistema dei reclami o sapere a chi inviare la lettera di reclamo.

Tutti coloro che si rivolgono a VoiceAbility per ricevere assistenza in merito a un reclamo verso l'NHS possono scaricare, o ricevere tramite posta o email, un pacchetto informativo di autoassistenza gratuito.

### Il pacchetto informativo di autoassistenza comprende:

- Un opuscolo dettagliato sul funzionamento del sistema dei reclami.
- Informazioni su come accedere alla vostra documentazione clinica.
- Linee guida su come elaborare una lettera di reclamo.

Questi documenti dovrebbero essere sufficienti per aiutarvi a presentare un reclamo.

Anche se presentate il reclamo in maniera autonoma, avete comunque il diritto di contattare un operatore del servizio NHS Complaints Advocacy in qualunque fase della procedura di reclamo. Potete, ad esempio, richiedere maggiori informazioni o l'assistenza di un operatore.

### Posso presentare un reclamo per conto di qualcun altro, come un figlio, un amico o un parente?

È possibile presentare un reclamo a nome di un figlio minore di 18 anni se questi non è in grado di farlo autonomamente. L'organizzazione a cui presentate il reclamo deve essere certa che il figlio non sia in grado di presentarlo in maniera autonoma prima di prendere in considerazione il reclamo.

Potete inoltre presentare un reclamo per conto di un amico o un parente, purché venga redatto un accordo scritto.

Nel caso in cui intendiate presentare un reclamo per conto di qualcuno con problemi di salute mentale, l'organizzazione a cui inoltrate il reclamo generalmente verificherà le capacità mentali del paziente prima di rispondere.

## Soddisfiamo le vostre esigenze

Gli operatori del servizio NHS Complaints Advocacy sono in grado di adattare le loro modalità di comunicazione a seconda delle vostre esigenze.

Tale aspetto può comprendere:

- L'utilizzo di un interprete o traduttore.
- L'utilizzo di formati alternativi per la corrispondenza scritta, come supporti per lettura agevolata, stampe più grandi, lingue comunitarie o audio.
- L'utilizzo di interpreti di BSL (lingua dei segni britannica).

Se avete particolari esigenze, comunicateci quali sono e noi faremo del nostro meglio per soddisfarle.

### Contatti

Potete contattarci:

- Se desiderate ulteriori informazioni.
- Se desiderate un pacchetto informativo di autoassistenza per aiutarvi a elaborare un reclamo all'NHS o
- Per assistenza nella stesura delle questioni che desiderate sollevare con i vostri reclami.

Siamo aperti dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 17:00



**0300 330 5454**

DTS: 0786 002 2939



NHS Complaints Advocacy  
VoiceAbility, Mount Pleasant House,  
Huntingdon Road, Cambridge, CB3 0RN



0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org

[www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org)



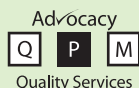
Volete presentare un reclamo all'NHS?



**Indipendente  
Riservato  
Gratuito**



NCAL001 MAR13



Ente di beneficenza riconosciuto: 1076630  
Società a responsabilità limitata: 3798884

# NHS Complaints Advocacy fornisce assistenza nella presentazione dei reclami verso l'NHS

**Gli operatori del servizio NHS Complaints Advocacy possono aiutare voi o un vostro conoscente che non ha ricevuto l'assistenza o il trattamento che si aspettava dai servizi dell'NHS e desidera presentare un reclamo.**

Quando l'assistenza sanitaria che ricevete è fornita o commissionata dall'NHS siete autorizzati a presentare un reclamo tramite la procedura reclami dell'NHS.

Un reclamo verso l'NHS può comprendere eventi verificatisi durante l'assistenza o il trattamento fornito da:

- un ospedale
- il vostro medico di base
- un dentista
- un farmacista
- un oculista
- una casa di cura sovvenzionata dall'NHS
- servizi specialistici
- un paramedico o un operatore dell'ambulanza
- il personale dell'NHS Community
- altri operatori o specialisti dell'NHS.

## Che cos'è NHS Complaints Advocacy?

NHS Complaints Advocacy fornisce assistenza pratica e informazioni a coloro che desiderano presentare un reclamo in merito a un servizio dell'NHS.

Tale servizio può comprendere la comunicazione di informazioni che vi consentano di presentare autonomamente il reclamo oppure la fornitura di assistenza da parte di un operatore esperto che possa aiutarvi a sporgere il reclamo.

**NHS Complaints Advocacy è:**

- **Indipendente dall'NHS**
- **Riservato**
- **Gratuito**

## Come funziona l'assistenza di tutela?

VoiceAbility fornisce assistenza di tutela per aiutare le persone a presentare il proprio reclamo.

Gli operatori supportano le persone per far sentire la loro voce e rappresentano le loro opinioni e impressioni quando le cose si complicano.

Gli operatori hanno ricevuto una formazione specifica per fornire l'assistenza necessaria alla presentazione di un reclamo.

Dal momento che il servizio di tutela aiuta le persone a fare sentire la loro voce, gli operatori non diranno cosa fare o come agire in base alla volontà altrui.

## In che modo un operatore fornisce assistenza?

Gli operatori collaborano con voi per farvi acquisire la sicurezza necessaria per presentare un reclamo.

Gli operatori vi aiuteranno a esplorare le opzioni disponibili nelle varie fasi del reclamo e vi forniranno le informazioni che possono aiutarvi a decidere cosa fare.

**Durante la procedura di reclamo, un operatore può inoltre eseguire alcune o tutte le seguenti attività:**

- Fornirvi le informazioni relative al funzionamento della procedura di reclamo dell'NHS.
- Aiutarvi a comprendere cosa potete aspettarvi di ottenere con la procedura di reclamo dell'NHS.
- Aiutarvi a presentare le questioni che desiderate sollevare con il vostro reclamo.
- Aiutarvi a scrivere la lettera alla persona giusta.
- Prepararvi per i colloqui e accompagnarvi.
- Rispondere alle domande per aiutarvi a prendere delle decisioni.
- Fornirvi l'opportunità di parlare nella totale riservatezza con un operatore indipendente dall'NHS.
- Ove necessario, incontrarvi faccia a faccia per discutere del reclamo.
- Aiutarvi a monitorare l'avanzamento della procedura di reclamo con l'organizzazione o la persona responsabile.
- Mettervi in contatto con altre persone o servizi che possono aiutarvi.

