

## E se eu só precisar de informações?

Nem todos precisam do apoio de um advogado para fazer a sua reclamação. Por exemplo, algumas pessoas pretendem apenas saber como funciona o sistema de reclamações ou a quem devem enviar uma carta de reclamação.

Todos aqueles que contactam a VoiceAbility para obter ajuda com uma reclamação ao NHS podem descarregar ou solicitar o envio por e-mail ou pelo correio de um Pacote de Informações de Auto-Ajuda (Self Help Information Pack).

### O Pacote de Informações de Auto-Ajuda inclui:

- Um folheto detalhado sobre o modo de funcionamento do sistema de reclamações.
- Informações sobre como aceder aos seus registos médicos.
- Orientações sobre o modo de apresentação da sua carta de reclamação.

Isto pode ser o suficiente para o ajudar a apresentar uma reclamação.

Mesmo que apresente uma reclamação sem ajuda, ainda tem o direito de contactar um advogado de reclamações do NHS em qualquer momento durante o processo de reclamação. Tal poderá ter como objetivo obter mais informações ou solicitar o apoio de um Advogado.

### Posso apresentar uma reclamação em nome de outra pessoa, como uma criança, um amigo ou um familiar?

Pode apresentar uma reclamação em nome de uma criança com idade inferior a 18 anos, se a mesma for incapaz de fazer a denúncia por si própria. Antes de considerar a reclamação, a organização a quem está a apresentar a reclamação deve estar segura de que o menor não pode apresentar a reclamação por si próprio.

Também pode apresentar uma reclamação em nome de um amigo ou familiar, embora seja necessário que estes concordem com a mesma por escrito.

Se pretender apresentar a reclamação em nome de alguém que não tenha capacidade mental, então é normal que antes de dar uma resposta, a organização à qual apresenta a reclamação verifique a capacidade mental do paciente.

## Satisfazer as suas necessidades

Os Advogados de Reclamações do NHS podem adaptar a forma como comunicam consigo consoante as suas necessidades.

Tal pode incluir o seguinte:

- Usar um intérprete ou tradutor.
- Usar formatos alternativos para a correspondência escrita, por exemplo um formato de fácil leitura, impressões em formatos de maior dimensão, idiomas comunitários ou áudio.
- Usar intérpretes de linguagem gestual britânica (BSL).

Se possui necessidades específicas, informe-nos quais são e faremos o nosso melhor no sentido de agir em conformidade com as mesmas.

### Contacte-nos

Pode entrar em contacto:

- Se quiser obter mais informações.
- Se quiser um pacote de informações de auto-ajuda para o ajudar a apresentar uma reclamação ao NHS, ou
- Ajuda para compilar as questões que deseja apresentar nas suas reclamações.

Estamos abertos de Segunda a Sexta-feira das 9:00 às 17:00 horas



**0300 330 5454**

Telefone de texto: 0786 002 2939



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



0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org

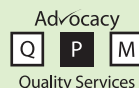
[www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org)



Pretende apresentar  
uma reclamação  
sobre o NHS?



**Independente  
Confidencial  
Gratuito**



# A Advocacia de Reclamações do NHS ajuda as pessoas a apresentar as suas reclamações sobre o NHS

**Os Advogados de Reclamações do NHS podem ajudá-lo no caso de você ou alguém que conheça não ter recebido a assistência ou o tratamento previsto por parte dos serviços do NHS e se quiser apresentar uma reclamação.**

Quando a sua assistência médica é fornecida ou comissionada pelo NHS, tem o direito de apresentar uma reclamação usando o processo de reclamações do NHS.

Uma reclamação ao NHS pode incluir algo que tenha acontecido durante a assistência ou o tratamento prestados por:

- um hospital
- o seu médico de família (GP)
- um dentista
- um farmacêutico
- um optometrista
- um lar de idosos financiado pelo NHS
- serviços especializados
- um paramédico ou um membro da equipa da ambulância
- pessoal comunitário do NHS
- outros funcionários ou clínicos do NHS.

## O que é a Advocacia de Reclamações do NHS?

A advocacia oferece apoio e informações práticas para as pessoas que pretendam apresentar uma reclamação sobre determinado serviço do NHS.

Isto pode significar fornecer informações para poder avançar com uma reclamação por si próprio, ou oferecer-lhe o apoio de um advogado experiente que poderá ajudá-lo a fazer a sua reclamação.

**A Advocacia de Reclamações do NHS é:**

- **Independente do NHS**
- **Confidencial**
- **Gratuita**

## Como funciona a advocacia?

A VoiceAbility oferece assistência de advocacia para ajudar as pessoas a realizar a sua reclamação.

Os advogados apoiam as pessoas para falarem por si próprias e representam os seus próprios pensamentos e sentimentos em situações complexas.

Os advogados são especialmente treinados a fim de lhe prestar assistência no sentido de apresentar a sua reclamação.

Como a advocacia trata de ajudar as pessoas a falarem por si próprias, o seu advogado não lhe vai dizer o que fazer nem como agir com base nos desejos alheios.

## O que faz um advogado para ajudar?

Os advogados trabalham consigo para que se sinta confiante para apresentar uma reclamação.

Os advogados vão ajudá-lo a explorar as suas opções nas diferentes fases da reclamação e podem-lhe fornecer informações que o podem ajudar a decidir o que fazer.

*Através do processo de reclamações, um advogado também pode fazer algumas ou todas das seguintes ações:*

- Fornecer-lhe informações sobre o funcionamento do processo de reclamações do NHS.
- Ajudá-lo a compreender o que pode esperar conseguir através do processo de reclamações do NHS.
- Ajudá-lo a compilar as questões que deseja apresentar nas suas queixas.
- Ajudá-lo a redigir a sua carta para as pessoas certas.
- Prepará-lo para reuniões e acompanhá-lo nas mesmas.
- Responder a perguntas para o ajudar a tomar decisões.
- Dar-lhe a oportunidade de conversar confidencialmente com alguém independente do NHS.
- Sempre que for apropriado, iremos encontrar-nos consigo pessoalmente para conversarmos sobre a sua reclamação.
- Ajudá-lo a acompanhar a evolução da sua reclamação com a organização ou a pessoa responsável.
- Colocá-lo em contacto com outras pessoas ou serviços que possam ter capacidade para o ajudar.

