

Что, если мне нужна только информация?

Не все нуждаются в содействии специалиста по работе с обращениями, чтобы подать жалобу. Например, некоторые хотят лишь узнать, как работает система рассмотрения жалоб или кому необходимо направлять письмо с жалобой.

Любой человек, обратившийся в Службу по работе с жалобами VoiceAbility за помощью в оформлении жалобы в адрес Национальной службы здравоохранения, может загрузить или получить по электронной или обычной почте бесплатный информационный пакет для самостоятельного оформления обращения.

Такой информационный пакет включает в себя:

- Буклет с подробным описанием работы системы рассмотрения жалоб.
- Информацию о том, как можно получить медицинскую карту.
- Руководство по составлению письма с жалобой.

Этого может хватить для подачи жалобы.

Даже если Вы самостоятельно составляете жалобу, Вы имеете право обратиться в Службу по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения на любом этапе данного процесса. Это может быть запрос дополнительной информации или обращение за помощью специалиста по работе с обращениями.

Могу ли я подать жалобу от имени другого человека: ребенка, друга или родственника?

Вы можете подать жалобу от имени ребенка в возрасте младше 18 лет, если он не может сам оформить жалобу. Прежде чем рассмотреть жалобу, организация, в которую Вы обратились, должна быть уверена в том, что ребенок не может самостоятельно подать жалобу.

Вы также можете подать жалобу от имени друга или родственника, но Вам потребуется письменное согласие этого человека.

Если Вы подаете жалобу от имени недееспособного лица, организация, в которую Вы обращаетесь, обычно проверяет дееспособность пациента, прежде чем отвечать на жалобу.

Учитываем Ваши потребности

Служба по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения готова скорректировать способ взаимодействия с Вами в соответствии с Вашими потребностями.

Мы готовы предложить:

- Услуги устного или письменного переводчика.
- Использование альтернативных форм письменного общения с Вами, например, easyread (формат для упрощения прочтения), крупную печать, общение на языках национальных общин или звуковой формат общения.
- Услуги переводчиков, владеющих британским языком жестов.

Если у Вас есть какие-либо особые потребности, сообщите о них нам, и мы сделаем все, что в наших силах.

Связаться с нами

Вы можете обратиться к нам:

- За дополнительной информацией.
- За информационным пакетом для самостоятельной подачи жалобы в Национальную службу здравоохранения
- За помощью в оформлении вопросов, которые Вы хотите затронуть в жалобе.

Мы работаем с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00.



0300 330 5454

Текстофон: 0786 002 2939



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



0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org

www.nhscomplaintsadvocacy.org



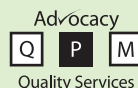
Хотите пожаловаться
на работу
Национальной службы
здравоохранения?



Независимость
Бесплатная помощь
Конфиденциальность



NCAL001 MAR13



Благотворительная организация, рег. номер: 1076630.
Общество с ограниченной ответственностью, рег. номер: 3798884



Служба по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения оказывает содействие населению в вопросах подачи жалоб в адрес Национальной службы здравоохранения

Служба по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения готова помочь, если Вы или кто-то из тех, кого Вы знаете, не получили надлежащий уход или лечение в учреждении Национальной службы здравоохранения и хотят пожаловаться на это.

Если Национальная служба здравоохранения оказала сама или уполномочила другую организацию оказать Вам медицинские услуги, Вы можете подать жалобу, используя Процедуру рассмотрения жалоб Национальной службой здравоохранения.

Жалоба в Национальную службу здравоохранения может касаться чего-то, что произошло в течение ухода или лечения, которое оказывали:

- больница;
- врач общей практики;
- стоматолог;
- фармацевт;
- оптик;
- пансионат от Национальной службы здравоохранения;
- специализированные службы;
- парамедик или сотрудник службы скорой помощи;
- сотрудник учреждения Национальной службы здравоохранения;
- другие сотрудники или медицинские работники Национальной службы здравоохранения.

Что такое Служба по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения?

Служба по работе с жалобами предоставляет практическое содействие и информацию тем, кто хочет подать жалобу на услуги Национальной службы здравоохранения.

Это может быть информация, при помощи которой Вы сможете оформить жалобу самостоятельно, или содействие опытного специалиста по работе с обращениями, который поможет подать жалобу.

Служба по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения — это:

- **Независимость от Национальной службы здравоохранения**
- **Конфиденциальность**
- **Бесплатная помощь**

Как действует служба по работе с обращениями?

Служба VoiceAbility предлагает специализированную помощь по подаче жалоб от населения.

Специалисты по работе с обращениями помогают людям постоять за себя и высказать свои мысли и взгляды в сложных ситуациях.

Специалисты по работе с обращениями проходят специальное обучение тому, как оказывать Вам поддержку в связи с подачей жалобы.

Поскольку содействие предполагает помощь тем, кто хочет постоять за себя, наш специалист не будет указывать Вам, что делать, или действовать в интересах других сторон.

Как специалист по работе с обращениями может помочь?

Специалисты по работе с обращениями делают так, чтобы Вы были уверены в том, что правильно подаете жалобу.

Специалисты по работе с обращениями помогут Вам рассмотреть разные варианты действий на различных этапах, а также могут предоставить информацию, которая поможет Вам решить, что делать.

На протяжении процесса работы с жалобой специалист может также:

- Предоставить Вам информацию о том, как построен процесс рассмотрения жалоб в Национальной службе здравоохранения.
- Помочь Вам понять, какой результат можно ожидать от процесса рассмотрения жалоб в Национальной службе здравоохранения.
- Помочь в оформлении вопросов, которые Вы хотите затронуть в жалобе.
- Помочь написать письмо соответствующим лицам.
- Подготовить Вас и сопроводить Вас на прием у должностного лица.
- Ответить на вопросы, чтобы помочь Вам принять решение.
- Дать Вам возможность поговорить в конфиденциальной обстановке с лицом, которое не зависит от Национальной службы здравоохранения.
- В соответствующих случаях мы встретимся с Вами лично, чтобы обсудить Вашу жалобу.
- Помочь Вам контролировать ход рассмотрения жалобы организацией или ответственным лицом.
- Помочь Вам связаться с другими людьми или службами, способными помочь Вам.

