

نگارش نامه شکایت

شکایت خود را برای چه کسی ارسال می کنید؟

شکایات درباره سازمان های NHS

اگر می خواهید از خدمات بیمارستان یا آمبولانس شکایت کنید، باید با مدیر شکایات یا مدیر اجرایی سازمان NHS تماس بگیرید.

اگر نمی دانید باید شکایت خود را با چه کسی در میان بگذارید، از خدمات مشاوره و کمک به بیمار (PALS) یا اداره شکایات در بیمارستان یا از خدمات دفتر وکالت شکایات NHS محل خود مشاوره دریافت کنید. به علاوه، در وب سایت هیئت امنای بیشتر بیمارستان ها اطلاعات لازم درباره نحوه تماس و صحبت با آنها درباره شکایات وجود دارد.

جهت شکایت از خدمات مراقبت اولیه و ارائه دهندگان خدمات مستقل از جمله پزشک عمومی، دندانپزشک، چشم پزشک، داروساز خود، مرکز بهداشت یا سایر پیمانکارهای مستقل NHS، شما دو گزینه پیش رو دارید:

الف) می توانید به طور مستقیم و از طریق تماس با مسئول شکایات از سازمان و خدمات NHS شکایت کنید. در اکثر مطب ها، این فرد مدیر مطب است.

یا

ب) می توانید شکایت خود را با مسئول خدمات مطرح کنید.

توجه: اگر به طور مستقیم شکایت خود را با سازمان مطرح کنید (گزینه الف) و از پاسخ آنها راضی نباشید، نمی توانید همان شکایت را نزد مسئول خدمات ببرید بلکه باید به طور مستقیم آن را با بازرس خدمات بهداشت (HSO) در میان بگذارید.

اگر از بیش از یک سازمان NHS شکایت دارید، فقط باید یک نامه به یکی از سازمان ها ارسال کنید. آنها با سایر سازمان های دخیل در ارتباط خواهند بود و یک پاسخ جمعی به شما ارائه خواهند داد.

شکایات درباره سازمان هایی غیر از NHS

مراحل شکایت درباره مراقبت های اجتماعی یا شکایات درباره خدمات خصوصی متفاوت است. با اینکه خدمات دفتر وکالت شکایات NHS نمی تواند به این چنین شکایاتی رسیدگی کند، اما ما شما را در دریافت کمک راهنمایی می کنیم.

خدمات رسیدگی به شکایات NHS می تواند در ارائه شکایت از خدمات NHS که یک مورد مراقبت اجتماعی را نیز شامل می شود، به شما کمک کند. برای نمونه، وقتی می خواهید از نحوه ترخیص یک بیمارستان شکایت کنید اما بخشی از شکایت به خدمات مراقبت اجتماعی مربوط می شود که زمانی ارائه می گردد که به خانه رسیده اید.

اگر از خدماتی شکایت می کنید که با همکاری NHS ارائه شده است، فقط باید از یکی از خدمات شکایت کنید.



نگارش و ارسال نامه شکایت

در نامه باید شکایت به وضوح مطرح شود و خواسته شود که طبق روند شکایات NHS به آن رسیدگی کنند. اگر از جانب فرد دیگری که بیمار است نامه می نویسد، باید نشان بدهد که اجازه بیمار را دریافت کرده است. ما یک فرم رضایت و حفظ محرمانه بودن اطلاعات را ضمیمه کرده ایم که می توانید از آن استفاده کنید.

نکات مفید

خلاصه بنویسید

- سعی کنید شکایت شما بیشتر از دو صفحه نشود.
- مراقب باشید طولانی بودن نامه باعث نشود نکات مهم را از جا بیندازید.
- اگر شکایت طولانی و پیچیده است، یک برگه از وقایع روزانه خود را با جزئیات آن ضمیمه کنید.

صریح و واضح بنویسید

- از جملات کوتاه استفاده کنید.
- از صحبت درباره آنچه شما را ناراحت کرده است نترسید، اما از کلمات توهین آمیز خودداری کنید.
- از جملات تکراری بپرهیزید.

از عبارات سازنده استفاده کنید

- شکایت شما فرصتی است تا شرایط بهبود بخشیده شود.
- مسائل را با احترام، اما صریح مطرح کنید.
- توضیح دهید که می خواهید از این شکایت چه نتیجه ای بگیرید. برای نمونه، عذرخواهی، توضیح، بهبود خدمات، سایر اصلاحات.

چند نسخه تهیه کنید

- یک نسخه از تمام نامه ها یا ایمیل های ارسالی و دریافتی به ترتیب تاریخ و یک فهرست از تمام تماس های تلفنی تهیه کنید.

به جای اصل مدارک، فتوکپی آنها را ارسال کنید

- اصل مدارک را نزد خود نگه دارید.

مطمئن شوید نامه دریافت شده است

- ممکن است بخواهید گیرنده دریافت نامه را اعلام کند.

سپس چه اتفاقی می افتد؟

شما باید در عرض سه روز کاری یک تاییدیه دریافت کنید.

NHS باید با شما تماس بگیرد تا درباره شکایت شما با یکدیگر صحبت کرده و برای حل مشکلات برنامه ای را مشخص کنید. به عبارت دیگر، آنها درباره بهترین راه برای حل مشکلات شما و آنچه می خواهید به آن دست یابید با شما صحبت می کنند. به علاوه آنها باید با موافقت شما برای حل مسائل یک جدول زمانبندی تعیین کنند و روند کار را به شما اطلاع بدهند. مسائلی مانند تعداد پرسنلی که باید با آنها صحبت کنید، میزان سهولت دسترسی آنها به سوابق پزشکی و اینکه آیا نام سایر سازمان های NHS در شکایت شما ذکر شده است، می توانند بر جدول زمانبندی پیشنهادی اثر بگذارند. اگر در رعایت این جدول زمانبندی مشکل دارید، باید قبل از انقضای آن تماس بگیرید تا درباره موافقت بر سر تغییر این جدول مذاکره کنیم.

اگر از خدماتی شکایت می کنید که با همکاری NHS ارائه شده است، سازمانی که شکایت شما را دریافت کرده است با سازمان های دیگر در تماس خواهد بود. آنها در بین خود تصمیم می گیرند که کدام سازمان:

- به رسیدگی به این شکایت می پردازد.
- با شما در تماس خواهد بود و مسئولیت ارتباط با شما را بر عهده می گیرد.
- در رسیدگی به شکایت شما و با سایر بررسی ها همکاری می کند.
- مطمئن می شود شما یک پاسخ واحد دریافت می کنید که به تمام مسائل توافق شده می پردازد.

اگر در خصوص نگارش نامه شکایت، یا در هر یک از مراحل شکایت به مشاوره بیشتری نیاز دارید، لطفاً با خدمات VoiceAbility دفتر وکالت شکایات NHS تماس بگیرید.



خصوصی و محرمانه
نشانی و شماره تلفن
خود را ذکر کنید

مدیر اجرایی یا مدیر شکایات (در صورت اطلاع نام ببرید)
در ادامه نام و نشانی سازمان را ذکر کنید

تاریخ

جناب آقای/سرکار خانم....

عطف به: شکایت NHS - نام و تاریخ تولد شاکی

اینجانب از روند درمان خود توسط [نام(های) پرسنل] در [محل درمان/وقوع حادثه] مورخ [تاریخ حادثه/مدت درمان] شکایت می‌کنم.

یا [اگر از جانب بیمار اقدام می‌کنید]

اینجانب به نیابت از [نام بیمار را ذکر کنید] این نامه را ارسال می‌کنم، و موافقت مکتوب او با نمایندگی من را ضمیمه کرده ام. [اگر بیمار نمی‌تواند رضایت بدهد، به‌عنوان مثال اگر بسیار کم سن یا بیمار بوده یا فوت کرده است، باید توضیح بدهید].

توضیحات:

- چه اتفاقی افتاده است،
- چه زمانی اتفاق افتاده است، و
- کجا اتفاق افتاده است.

اگر به‌عنوان مثال به دلیل عمل جراحی نمی‌توانید وقایع را به خاطر بیاورید، اطلاعات ارائه شده از سوی اشخاص ثالث و نحوه اطلاع آنها از وقایع را ذکر کنید.

اگر شرح یا فهرست وقایع را در اختیار دارید، می‌توانید آن را به صورت یک برگه مجزا ضمیمه کرده و در این قسمت به آن اشاره کنید. درباره اقداماتی که تا کنون برای حل مسائل انجام داده اید، توضیح بدهید.

می‌خواهم نکات زیر در پاسخ به این شکایت مطرح شود.

- ابتدا مسائل مهم را مطرح کنید.
- دلیل نارضایتی خود را توضیح بدهید.
- خلاصه و صریح بنویسید.
- نکات خود را شماره گذاری و علامت گذاری کنید.
- پرسش‌هایی را مطرح کنید که می‌خواهید پاسخ آنها را بدانید و به ترتیب اولویت آنها را فهرست کنید.

اکنون می‌خواهم در نتیجه این شکایت.....

آنچه را که می‌خواهید به آن دست یابید مطرح کنید، برای نمونه:

- توضیح هر آنچه اتفاق افتاده است.
- عذرخواهی.
- اقدام جهت حل مشکلی که تجربه کرده‌اید توسط فرد مذکور.

اینجانب منتظر دریافت تاییدیه این نامه از سوی شما هستم. از شما می‌خواهم کاملاً مشکلات من را بررسی کنید و طبق روند شکایات NHS پاسخی را ارائه بدهید.

اگر به اطلاعات بیشتری نیاز دارید، لطفاً با من تماس بگیرید.
از توجه شما به این شکایت سپاسگزارم. منتظر پاسخ شما هستم.

ارادتمند شما

امضای شما

نام خود را به صورت خوانا بنویسید

اگر نسخه‌ای از نامه خود را برای سایر افراد ارسال می‌کنید، در این قسمت ذکر کنید.

رونوشت: سایر افراد



سرکار خانم ا. اسمیت
1 The Avenue
Your town
AT1 2AB
تلفن: 010 232 3205

هلن کلارک
مدیر شکایات
Petersfield Surgery
Main Street 4
Your town
AT1 2CD

30 مارس 2013

سرکار خانم هلن کلارک

عطف به: شکایت NHS - خانم ا. اسمیت، تاریخ تولد 19 مه 1963

می خواهم از نحوه برخورد دکتر هایتون در Petersfield Surgery شکایت کنم.

من در تاریخ های 24 آوریل، 31 مه و 10 سپتامبر 2012 دکتر هایتون را ملاقات کرده ام. او در این ملاقات ها من را معاینه یا آزمایش نکرده است. احساس می کنم او علائم من را جدی نگرفته است و معتقد بود مشکل من به دلیل اضطراب بوده است و من باید موضوع را جدی نگیرم.

من حال خوبی نداشتم و بی توجهی وی باعث ناراحتی من شد. چون نگران بودم یک وقت ملاقات با پزشک دیگری در مطب تعیین کردم. نام او را نمی دانستم اما در برگه های من ذکر شده است.

آن پزشک در 7 ژانویه 2013 من را معاینه و مقدمات آزمایش هایی را فراهم کرد. این آزمایش ها نشان دادند که من به دیابت مبتلا هستم. برای من دارو و رژیم غذایی ویژه تجویز شد و اکنون بهبود یافته ام. از آوریل 2012 تا ژانویه 2013، به چندین مورد عفونت و بی خوابی های شبانه دچار شدم و رنج زیادی کشیدم.

سعی کردم مشکلات خود را با دکتر هایتون در میان بگذارم اما او به حرف های من گوش نداد.

می خواهم نکات زیر در پاسخ به این شکایت مطرح شود.

- آیا به علت اینکه در ملاقات های قبلی دکتر هایتون من را معاینه نکرده و بیماری دیابت مرا تشخیص نداده است، وضعیت پزشکی من وخیم تر شده است؟
- چرا دکتر هایتون آزمایشی برای من تجویز نکرد؟

علاوه بر پاسخ به پرسش های من، تقاضا می کنم:

- رفتار دکتر هایتون نسبت به بیمارانش بررسی شود.
- دکتر هایتون دلیل بی توجهی خود به من یا معاینه نکردن من را توضیح بدهد.
- دکتر هایتون به خاطر اضطراب و ناخوشی بی دلیل من که رفتار نامناسب او موجب آن شده است، باید از من عذرخواهی کند.
- از اقدامات لازم برای بررسی مهارت های گوش دادن پزشکان مطلع شوم.

در گذشته، به خصوص در زمان دکتر کونر تا وقت بازنشستگی او، من به خوبی تحت درمان پزشک بودم. پس از آن دکتر هایتون پزشک من شد. می خواهم دوباره اعتماد خود را به فرآیند درمان بازیابم.

سپاسگزار خواهم بود اگر مشکلات من را کاملاً بررسی کنید و طبق روند شکایات NHS پاسخ بدهید.

منتظر پاسخ شما هستم.

ارادتمند شما

خانم ا. اسمیت



0300 330 5454



شماره پیامک: 0786 002 2939

NHS Complaints Advocacy
VoiceAbility, United House, North Road,
London, N7 9DP



فکس: 0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org



www.nhscomplaintsadvocacy.org


VoiceAbility

Advocacy
Q P M
Quality Services