



Scrivere una lettera di reclamo

A chi devo presentare il reclamo?

Reclami che coinvolgono organizzazioni dell’NHS

Se desiderate sporgere un reclamo nei confronti di un servizio ospedaliero o di ambulanza, contattate il responsabile della gestione reclami o il direttore generale dell’unità sanitaria dell’NHS.

Se non vi è chiaro a chi presentare il reclamo, chiedete consiglio al PALS (servizio di intermediazione e consulenza per i pazienti), all’ufficio reclami dell’ospedale o al vostro servizio NHS Complaints Advocacy locale. In alternativa, quasi tutte le unità ospedaliere mettono a disposizione sul proprio sito Web i dettagli sulle modalità di contatto in caso di reclamo.

Per reclami sulla fornitura di servizi di assistenza primaria e da parte di fornitori indipendenti come il vostro medico generico, il dentista, l’oculista, il farmacista, il centro sanitario o qualunque altro collaboratore indipendente dell’NHS, avete due opzioni:

- a) Potete presentare il reclamo direttamente all’organizzazione e al servizio dell’NHS contattando la persona incaricata della gestione dei reclami. Nella maggior parte degli ambulatori dentistici e di medici generici, si tratta del responsabile di ambulatorio.

Oppure

- b) Potete presentare il reclamo al direttore del servizio.

Nota: se scegliete di presentare il reclamo direttamente all’organizzazione (opzione a) e non siete soddisfatti della risposta ricevuta, non potete poi sollevare la medesima questione nei confronti del direttore del servizio, ma dovete rivolgervi direttamente all’HSO (Health Service Ombudsman, ovvero l’ente di mediazione del servizio sanitario).

Se il reclamo riguarda più di un’organizzazione dell’NHS, sarà sufficiente inviare una lettera a una delle organizzazioni. Questa si metterà in contatto con l’altra organizzazione coinvolta / le altre organizzazioni coinvolte e fornirà una risposta coordinata.

Reclami che coinvolgono organizzazioni esterne all’NHS

Esistono procedure distinte per i reclami relativi all’assistenza sociale o a servizi disposti privatamente. Nonostante il servizio NHS Complaints Advocacy non possa fornire assistenza per reclami di tale tipo, vi indicherà a chi rivolgervi per ottenere aiuto.

Il servizio NHS Complaints Advocacy può supportarvi nella presentazione di reclami relativi ai servizi dell’NHS che comprendono un elemento di assistenza sociale. Ad esempio, qualora vogliate presentare un reclamo nei confronti dell’ospedale in relazione alla vostra dimissione, ma parte del reclamo riguarda i servizi di assistenza sociale forniti all’arrivo a casa.

Se il reclamo coinvolge un servizio fornito in collaborazione con l’NHS, sarà sufficiente presentare il reclamo a uno dei servizi.



Scrivere e inviare una lettera di reclamo

La lettera deve descrivere chiaramente il reclamo e chiedere che siano avviate indagini in base alla procedura reclami dell’NHS. Se non siete il paziente e scrivete per conto di un altro, dovete dimostrare di avere il permesso del paziente. Abbiamo messo a disposizione in questo pacchetto anche un modulo di consenso e riservatezza che potete usare a tal scopo.

Consigli utili

Siate concisi

- Cercate di scrivere un reclamo non superiore a due pagine.
- Fate attenzione a non dimenticare i punti principali qualora scriviate una lettera lunga.
- Se il reclamo è lungo e complesso, allegate una scheda riassuntiva o un elenco degli eventi con i relativi dettagli.

Siate chiari e diretti

- Usate frasi brevi.
- Non abbiate paura di indicare le ragioni del vostro turbamento, evitate però il linguaggio aggressivo o accusatorio.
- Non siate ripetitivi.

Siate costruttivi

- Il reclamo è un’opportunità per migliorare la situazione.
- Indicate i punti che ritenete problematici in modo educato, ma deciso.
- Spiegate quali risultati volete ottenere con il reclamo. Ad esempio, una dimostrazione di scuse, una spiegazione, un miglioramento del servizio o un altro rimedio.

Fate delle copie

- Conservate una copia di tutte le lettere o e-mail inviate e ricevute, in ordine cronologico, e annotate tutte le telefonate effettuate.

Inviare le fotocopie dei documenti, non gli originali

- Conservate i documenti originali.

Assicuratevi che la lettera sia stata ricevuta

- È consigliabile inviarla con un servizio di consegna garantita o tracciabile.

Cosa succede dopo?

Dovreste ricevere una lettera di riscontro entro tre giorni lavorativi.

L’NHS vi contatterà per discutere del reclamo ed elaborare un piano per risolvere i punti per voi problematici. Ciò significa che verranno discussi il modo in cui rispondere al meglio alle vostre preoccupazioni e il risultato che sperate di ottenere in seguito alla vostra segnalazione. Inoltre, l’NHS dovrà concordare con voi la tempistica per la risoluzione delle problematiche e tenervi informati sui relativi progressi. Le tempistiche indicate possono essere influenzate da vari aspetti, come il numero di operatori con cui l’NHS deve confrontarsi, la facilità con cui può accedere alla vostra documentazione clinica e l’eventualità in cui siano coinvolte nel reclamo altre organizzazioni dell’NHS. Qualora vi sia un problema nel rispettare la tempistica, l’NHS dovrà contattarvi prima della scadenza per concordare delle modifiche alla tempistica.

Se il reclamo coinvolge un servizio fornito in collaborazione con l’NHS, l’organizzazione che riceve il reclamo si metterà in contatto con le altre organizzazioni. Le organizzazioni concorderanno tra loro chi:

- Si farà responsabile della gestione del reclamo.
- Sarà il vostro punto di contatto e avrà la responsabilità di comunicare con voi.
- Coordinerà la gestione del reclamo e le eventuali indagini.
- Si assicurerà che riceviate un’unica risposta in cui siano state affrontate tutte le questioni concordate in principio.

Se avete necessità di ulteriore assistenza nella stesura della lettera di reclamo o in qualsiasi fase della procedura di reclamo, contattate il servizio VoiceAbility NHS Complaints Advocacy.



Struttura di riferimento per una prima lettera di reclamo

DOCUMENTO PRIVATO E RISERVATO
Vostro indirizzo
e numero di telefono

Nome del responsabile della gestione reclami o del direttore generale (se noto)

Nome e indirizzo dell'organizzazione

Data

All'attenzione del Sig. / della Sig.ra...

OGGETTO: Reclamo relativo all'NHS – Nome e data di nascita di chi presenta il reclamo

Le scrivo per presentarle un reclamo relativamente al trattamento che ho ricevuto da [nome/i dell'operatore/degli operatori] presso [luogo in cui si è verificato l'incidente/è stato ricevuto il trattamento] in data [data dell'incidente/del periodo di trattamento].

OPPURE [se scrivete per conto del paziente]

Le scrivo per conto di [nome del paziente] e allego il suo consenso scritto ad agire in suo nome. [Se il paziente non è in grado di fornire il consenso perché, ad esempio, è troppo giovane, è malato o deceduto, è necessario spiegarlo].

Descrivete:

- Cosa è successo,
- quando e
- dove.

Se non siete in grado di ricordare gli eventi perché, ad esempio, stavate affrontando un intervento chirurgico, inserite le informazioni fornite da terze parti indicando come queste siano venute a conoscenza dei fatti.

Se avete una scheda riassuntiva o un elenco degli eventi, potete allegarli come fogli separati e fare riferimento a essi nella lettera. Spiegate ciò che eventualmente avete già fatto per cercare di risolvere le questioni.

Desidererei che venissero affrontati i seguenti punti nella risposta al reclamo.

- Inserite le questioni più importanti all'inizio.
- Spiegate perché non siete soddisfatti.
- Siate chiari e concisi.
- Numerate o create un elenco puntato dei vostri punti.
- Indicate le domande a cui vorreste ricevere una risposta ed elencatele in ordine di importanza.

A seguito del presente reclamo, desidererei ottenere ora...

Indicate ciò che volete ottenere, ad esempio:

- Una spiegazione di ciò che è accaduto.
- Una dimostrazione di scuse.
- Un'azione per rimediare al problema che avete dovuto affrontare, da parte di una determinata persona.

Mi auguro di ricevere una Sua conferma di ricezione della presente lettera. Le sarei grato/a se potesse condurre indagini complete in relazione alle questioni da me sollevate e fornirmi una risposta conformemente alla procedura reclami dell'NHS.

Per qualunque richiesta di informazioni supplementari, non esiti a contattarmi. La ringrazio per l'attenzione che vorrà riservare a questo reclamo. Resto in attesa di un gentile riscontro.

Distinti saluti

Vostra firma

Vostro nome in stampatello

Se inviate copie della lettera ad altre parti, indicatelo qui.

Copia per conoscenza: altra persona



Modello di lettera di reclamo

Sig.ra A Smith
1 The Avenue,
Città o paese,
AT1 2AB
Tel: 010 232 3205

Helen Clarke
The Complaints Manager
Petersfield Surgery
4 Main Street
Città o paese
AT1 2CD

30 marzo 2013

All'attenzione della Sig.ra Helen Clarke

OGGETTO: Reclamo relativo all'NHS – Sig.ra A Smith, data di nascita: 19 maggio 1963

Le scrivo per sottoporle un reclamo relativamente al modo in cui sono stata trattata dal dottor Hayton presso il Petersfield Surgery.

Mi sono recata dal dottor Hayton tre volte, ovvero in data 24 aprile, 31 maggio e 10 dicembre 2012. In tali occasioni non mi ha visitata né sottoposta ad alcun esame. Ho avuto l'impressione che non avesse preso seriamente in considerazione i miei sintomi e ha affermato che il problema era legato allo stress e che avrei dovuto prendere le cose con più calma.

Mi sentivo piuttosto male e sono rimasta irritata dal suo atteggiamento sprezzante. Ero preoccupata, così ho preso un appuntamento per essere visitata da un altro medico dell'ambulatorio. Non conosco il suo nome, ma il riferimento è presente nelle mie note.

Questo medico mi ha visitata il 7 gennaio 2013 e ha predisposto degli esami da cui è risultato che ero diabetica. Mi sono stati prescritti dei medicinali e una dieta particolare e ora mi sento molto meglio. Durante il periodo da aprile 2012 a gennaio 2013, tuttavia, ho sofferto di diverse infezioni, passando notti insonni con un alto livello di stress.

Ho provato a condividere le mie preoccupazioni con il dottor Hayton, ma non ha voluto ascoltare.

Desidererei che venissero affrontati i seguenti punti nella risposta al reclamo.

- La mia condizione clinica è peggiorata in seguito alla mancata identificazione e diagnosi del diabete da parte del dottor Hayton nei precedenti appuntamenti?
- Per quale motivo il dottor Hayton non mi ha prescritto alcun esame?

Oltre alle risposte alle mie domande, desidererei ora:

- Che venisse riesaminato l'atteggiamento del dottor Hayton nei confronti dei pazienti.
- Che il dottor Hayton spiegasse i motivi per cui non mi ha ascoltata né visitata.
- Che il dottor Hayton mi rivolgesse delle scuse per lo stress inutile e le cattive condizioni di salute di cui ho sofferto a causa dell'assistenza inadeguata che mi ha prestato.
- Conoscere le disposizioni che l'ambulatorio mette in atto per riesaminare le capacità di ascolto dei medici.

In passato, avevo ricevuto un'assistenza sanitaria di ottimo livello presso l'ambulatorio, in particolare dal dottor Conner fino al suo pensionamento. Dopodiché sono passata al dottor Hayton. Desidererei riacquistare fiducia nell'assistenza fornita dall'ambulatorio.

Le chiederei pertanto di condurre indagini complete in relazione alle questioni da me sollevate e di fornirmi una risposta conformemente alle normative sui reclami dell'NHS.

Resto in attesa di un gentile riscontro.

Distinti saluti,

Sig.ra A Smith



0300 330 5454

DTS: 0786 002 2939



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



FAX: 0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org



Advocacy



Quality Services

www.nhscomplaintsadvocacy.org