



Escrever uma carta de reclamação

A quem devo reclamar?

Reclamações relativas a organizações do NHS

Se pretende apresentar uma reclamação relativa ao serviço de um hospital ou de uma ambulância, contacte o Gestor de Reclamações ou o Chefe Executivo do Trust do NHS.

Se desconhece para onde deve enviar a sua reclamação, solicite informações ao Apoio ao Paciente e Serviço de Ligação (PALS) ou ao Departamento de Reclamações no hospital, ou ao serviço de Advocacia de Reclamações local do NHS. Como alternativa, a maioria dos Trusts dos hospitais tem informações nos seus sites sobre como entrar em contacto com eles a respeito de reclamações.

Para reclamações sobre a prestação de serviços de cuidados primários e fornecedores independentes, tais como o seu médico de família (GP), dentista, optometrista, farmacêutico, centro de saúde ou outro adjudicatário independente do NHS, tem duas opções:

- a) Pode apresentar a reclamação diretamente à organização e ao serviço do NHS entrando em contacto com a pessoa encarregada das reclamações. Na maioria das clínicas de consultas médicas (GP) e dentistas, a pessoa em causa é o Gestor da clínica.

Ou

- b) Pode apresentar a reclamação ao Delegado do serviço.

Nota: Se optou por apresentar a reclamação diretamente à organização (opção a) e não está satisfeito com a resposta obtida, não pode depois apresentar a mesma questão ao Delegado do serviço, mas deve dirigir-se diretamente ao Provedor de Justiça do Serviço de Saúde (HSO).

Se a sua reclamação se referir a mais do que uma organização do NHS, basta enviar uma carta para uma dessas organizações. Estas articulam-se com as outras organizações envolvidas e fornecem uma resposta coordenada.

Reclamações relativas a organizações que não são do NHS

Existem diferentes procedimentos de reclamação para reclamações relativas a assistência social ou para reclamações relativas a serviços privados. Embora nestes casos o serviço de Advocacia de Reclamações do NHS não possa prestar assistência a reclamações, indicamos-lhe onde se deve dirigir a fim de obter ajuda.

O serviço de Advocacia de Reclamações do NHS pode apoiar as suas reclamações acerca dos Serviços do NHS que incluam um elemento da assistência social. Por exemplo, pode querer apresentar uma reclamação relativa ao hospital sobre a sua alta, mas uma parte da reclamação refere-se aos serviços de assistência social prestados quando chegou a casa.

Se a sua reclamação envolver um serviço que é prestado em parceria com o NHS, basta apresentar a reclamação a um dos serviços.



Escrever e enviar uma carta de reclamação

Conforme o Procedimento de Reclamações do NHS, a carta deve indicar com clareza a sua reclamação e solicitar a realização de uma investigação. Caso esteja a escrever em nome de outra pessoa que seja um paciente, deve comprovar que está na posse da respetiva autorização. Incluímos neste pacote um formulário de consentimento e confidencialidade que poderá utilizar.

Sugestões úteis

Seja breve

- Tente reduzir a sua reclamação a duas páginas no máximo.
- Tenha cuidado para não perder o seu ponto fulcral numa carta muito longa.
- Se a reclamação for longa e complexa, anexe uma folha de registos ou um diário dos eventos com os pormenores.

Seja claro e direto

- Use frases curtas.
- Não tenha medo de dizer o que o preocupa, mas evite uma linguagem agressiva ou acusatória.
- Não se repita.

Guarde as cópias

- A sua reclamação é uma oportunidade para melhorar as coisas.
- Apresente as suas preocupações de forma educada, mas firme.
- Explique o que gostaria de obter em resultado da sua reclamação. Por ex., um pedido de desculpas, uma explicação, a melhoria do serviço, qualquer outra medida.

Guarde as cópias

- Guarde uma cópia de todas as cartas ou e-mails que enviar e receber por ordem cronológica, bem como a anotação de todos os telefonemas efetuados.

Envie as fotocópias dos documentos e não os originais

- Mantenha os documentos originais na sua posse.

Certifique-se de que a sua carta é recebida

- Deverá enviá-la através de correio registado ou com aviso de receção.

O que acontece a seguir?

Deverá receber uma carta a acusar a receção no prazo de três dias úteis.

O NHS deve entrar em contacto consigo para discutir a sua reclamação e criar um plano para resolver as suas preocupações. Isso significa que vão discutir a melhor forma de resolver as suas preocupações e aquilo que espera obter ao apresentá-las. Também devem acordar consigo um prazo para a resolução dos problemas e mantê-lo informado acerca dos progressos. Os prazos sugeridos podem ser influenciados por elementos como a quantidade de funcionários com quem vão ter de conversar, a facilidade que têm em aceder aos seus registos médicos e se na sua reclamação estão envolvidas outras organizações da NHS. Caso haja problemas em manter estes prazos, eles devem entrar em contacto consigo antes de terminar o prazo e acordar numa alteração aos prazos.

Se a sua reclamação envolver um serviço que seja prestado em parceria com o NHS, a organização que recebeu a sua reclamação vai contactar as outras organizações. Vão acordar entre si quem vai:

- Assumir a liderança no tratamento da reclamação.
- Ser o seu contacto e assumir a responsabilidade por comunicar consigo.
- Coordenar o tratamento da reclamação e das eventuais investigações.
- Garantir que vai receber uma única resposta, abordando todas as questões acordadas no início.

Se precisar de mais aconselhamento sobre como redigir uma carta de reclamação, ou em qualquer momento durante o processo de reclamação, entre em contacto com o serviço VoiceAbility de Advocacia de Reclamações do NHS.



Estrutura de exemplo para uma primeira carta de reclamação

PRIVADO E CONFIDENCIAL
Insira a sua morada
e o número de telefone

O Chefe Executivo ou o Gestor de Reclamações (nome, se o souber)

Seguido do nome e morada da organização

Data

Caro Sr/Sra....

RE: Reclamação da NHS – Nome do Reclamante, Data de Nascimento

Venho pela presente apresentar uma reclamação relativa ao tratamento que recebi por parte de [nome(s) do funcionário(s)] em [local onde ocorreu o incidente/recebeu o tratamento] em [data do incidente/período do tratamento].

OU [Caso esteja a agir em nome do paciente]

Escrevo em nome de [inserir o nome do paciente], e anexo a sua autorização escrita para agir em seu nome. [Se o paciente não tiver capacidade para dar o seu consentimento, como por exemplo, se for demasiado jovem, se estiver doente ou se tiver falecido, deverá expor essa situação].

Descreva:

- o que aconteceu,
- quando, e
- onde.

Se não conseguir lembrar-se dos acontecimentos pelo facto de ter sido sujeito a uma cirurgia (por exemplo), inclua informações fornecidas por terceiros e como tomaram conhecimento disso.

Se tiver uma folha de registos ou uma lista de eventos, pode anexá-la em separado e fazer referência à mesma nesta carta. Se for o caso, explique o que já fez para tentar resolver o assunto.

Gostaria que fossem focados os seguintes pontos na resposta a esta reclamação.

- Indique em primeiro lugar os assuntos mais importantes.
- Explique porque não está satisfeito.
- Seja claro e breve.
- Numere ou marque os seus pontos.
- Faça as perguntas para as quais pretende obter respostas e liste-as por ordem de importância.

Como resultado desta reclamação, eu agora gostaria de.....

Diga o que quer conseguir, como por exemplo:

- Uma explicação sobre o sucedido.
- Um pedido de desculpas.
- Uma ação para solucionar o problema, por uma pessoa identificada.

Fico a aguardar o vosso aviso de receção desta carta. Gostaria que efetuassem uma investigação completa sobre os motivos das minhas preocupações e que me enviem uma resposta de acordo com o Procedimento de Reclamações do NHS.

Se necessitarem de mais informações, não hesitem em contactar-me. Agradeço a vossa atenção a esta reclamação. Fico a aguardar as vossas notícias.

Atenciosamente

A sua assinatura

Escreva o seu nome em letra de imprensa

Se enviar cópias da sua carta a terceiros, indique-os aqui.

cc. Outras pessoas



Carta de reclamação, exemplo

Sra. A. Smith
1 The Avenue,
Suacidade,
AT1 2AB
Tel.: 010 232 3205

Helen Clarke
Gestor de Reclamações
Dispensário de Petersfield
4 Main Street
Suacidade
AT1 2CD

30 de Março de 2013

Cara Helen Clarke,

RE: Reclamação do NHS – Sra. A Smith, DDN 19 Maio 1963

Venho pela presente apresentar uma reclamação relativamente à forma como fui tratada pelo Dr. Hayton na Clínica de Petersfield.

Eu fui consultada pelo Dr. Hayton por três vezes, em 24 de Abril, em 31 de Maio e em 10 de Dezembro de 2012. Ele não me examinou nem fez quaisquer exames. Penso que ele não levou a sério os meus sintomas, pois disse-me que o meu problema se devia ao stress e que devia levar as coisas com calma.

Eu sentia-me muito mal e achei aquela atitude de indiferença perturbadora. Eu estava preocupada, por isso marquei uma consulta para outro médico na clínica. Não sei o nome dele, mas está minhas anotações.

Esse médico examinou-me no dia 7 de Janeiro de 2013 e marcou-me exames. O resultado destes exames mostrou que sou diabética. Receitaram-me medicação e uma dieta especial, e agora já me sinto bastante melhor. No entanto, durante o período compreendido entre Abril de 2012 e Janeiro de 2013 tive várias infeções, passei noites sem dormir e sentia-me muito angustiada.

Eu tentei falar sobre as minhas preocupações ao Dr. Hayton, mas ele não me ouviu.

Gostaria que fossem focados os seguintes pontos na resposta a esta reclamação.

- Será que a minha situação de saúde ficou mais frágil em resultado de a diabetes não ter sido detetada e diagnosticada pelo Dr. Hayton nas consultas anteriores?
- Porque é que o Dr. Hayton não me prescreveu quaisquer exames?

Juntamente com as respostas às minhas perguntas, eu gostaria que:

- A atitude do Dr. Hayton para com os pacientes seja revista.
- O Dr. Hayton explique porque é que não me ouviu nem me examinou.
- Ele me envie um pedido de desculpas pelo stress desnecessário e pela falta de saúde que sofri devido à sua assistência inadequada.
- Me informassem quais são as medidas tomadas pela clínica para rever as capacidades de compreensão dos médicos.

Eu obtive uma assistência muito satisfatória por parte da clínica no passado, particularmente por parte do Dr. Conner, até este se ter reformado. Depois mudaram-me para o Dr. Hayton. Gostava de voltar a ter confiança na assistência prestada pela clínica.

Agradecia que efetuassem uma investigação completa sobre os motivos das minhas preocupações e que me enviassem uma resposta de acordo com o Regulamento de Reclamações do NHS.

Fico a aguardar as vossas notícias.

Atentamente

Sra. A. Smith



0300 330 5454

Telefone de texto: 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