



## Написание жалобы

На чье имя мне следует писать жалобу?

### Жалобы, касающиеся организаций Национальной службы здравоохранения

Если Вы хотите пожаловаться на работу больницы или службы скорой медицинской помощи, обращайтесь к менеджеру по работе с обращениями или руководителю траста Национальной службы здравоохранения.

Если Вы не знаете, куда направить жалобу, проконсультируйтесь в Службе поддержки и консультирования пациентов (PALS) или в Отделе по работе с жалобами в больнице или в местной Службе по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения. Кроме того, на многих веб-сайтах трастов больниц приводится контактная информация для обращения с жалобами.

Пожаловаться на работу учреждений по оказанию первичной медицинской помощи и независимых учреждений или лиц, предоставляющих медицинское обслуживание (врач общей практики, стоматолог, оптик, фармацевт, медицинский центр или другая независимая организация или лицо, оказывающее услуги для Национальной службы здравоохранения), можно следующими способами:

- a) Вы можете пожаловаться непосредственно в организацию или службу Национальной службы здравоохранения, обратившись к специалисту по работе с обращениями. В большинстве терапевтических или стоматологических отделений таким лицом является руководитель отделения.

**Или**

- b) Вы можете обратиться с жалобой к Уполномоченному данной службы.

**Примечание:** Если Вы обратились с жалобой непосредственно в учреждение (вариант a) и Вас не устроил полученный ответ, Вы должны после этого обратиться не к Уполномоченному данной службы, а сразу в Службу омбудсмена по вопросам здравоохранения (HSO).

Если Ваша жалоба касается нескольких организаций Национальной службы здравоохранения, необходимо направить обращение только в одну из этих организаций. Связавшись с другой причастной организацией (организациями), она предоставит Вам согласованный ответ.

## Жалобы, не касающиеся организаций Национальной службы здравоохранения

Жалобы на учреждения социальной помощи и частные учреждения здравоохранения предполагают разные процедуры рассмотрения. Несмотря на то, что Служба по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения не рассматривает жалобы в таких случаях, мы подскажем, где Вы можете получить помощь.

Служба по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения может помочь Вам при подаче жалобы на услуги Национальной службы здравоохранения, касающиеся служб социальной помощи. Например, Вы можете подать жалобу на больницу касательно Вашей выписки, но частично эта жалоба может касаться услуг служб социальной помощи, оказанных после того, как Вы оказались дома.

Если Ваша жалоба касается обслуживания, предоставляемого Вам совместно с Национальной службой здравоохранения, Вам необходимо подать жалобу только в одну такую службу.



## Написание и отправка жалобы

В письме должно содержаться четкое описание Вашей жалобы и просьба о ее рассмотрении согласно Процедуре рассмотрения жалоб Национальной службой здравоохранения. Если Вы пишете от имени другого пациента, необходимо предъявить разрешение этого пациента. В данный информационный пакет мы включили форму заявления о согласии и конфиденциальности, которую можно использовать с этой целью.

### Полезные советы

#### Будьте краткими

- Постарайтесь, чтобы жалоба заняла не более двух страниц.
- Основные пункты жалобы могут затеряться в большом письме.
- Если жалоба большая и сложная, приложите журнал или дневник событий списанием подробностей.

#### Излагайте суть четко и понятно

- Используйте короткие предложения.
- Не бойтесь написать о том, что Вас расстроило, но избегайте агрессивного или обвиняющего тона.
- Не повторяйтесь.

#### Будьте конструктивными

- Ваша жалоба — это возможность улучшить положение вещей.
- Описывайте Ваши проблемы твердо, но вежливо.
- Поясните, чего Вы хотите добиться своей жалобой. Это может быть извинение, пояснение, повышение качества обслуживания или любые иные меры.

#### Сохраняйте копии писем

- Сохраняйте копии всех писем и электронных сообщений, которые Вы отправляете или получаете, в хронологическом порядке, а также делайте пометки по всем телефонным звонкам.

#### Отправляйте копии, а не оригиналы документов

- Оставляйте оригинальные документы у себя.

#### Убедитесь в получении отправленного Вами письма

- Можете отправить письмо заказной почтой или почтой с подтверждением доставки.

## Что произойдет дальше?

В течение трех дней Вам должно прийти письмо с подтверждением получения.

Национальная служба здравоохранения должна связаться с Вами, чтобы обсудить Вашу жалобу и составить с Вами план решения поднятых в ней вопросов. То есть сотрудники службы должны обсудить оптимальный способ решения проблемы, а также то, чего Вы хотите добиться своей жалобой. Они также должны согласовать с Вами сроки решения вопросов и обсудить то, как Вам будет предоставляться информация о ходе рассмотрения жалобы. На такие сроки может повлиять количество сотрудников, с которыми необходимо поговорить, доступность Вашей медицинской карты и то, затрагивает ли Ваша жалоба другие организации Национальной службы здравоохранения. Если соблюдение оговоренного срока затруднительно, с Вами должны связаться до его истечения, чтобы согласовать другой срок.

Если Ваша жалоба касается обслуживания, предоставляемого Вам совместно с Национальной службой здравоохранения, организация, получившая жалобу, свяжется с другими организациями. Они между собой решат:

- Кто будет руководить процессом рассмотрения жалобы.
- Кто будет Вашим контактным лицом и ответственным за взаимодействие с Вами.
- Кто будет координировать рассмотрение жалобы и выяснение обстоятельств дела.
- Кто будет отвечать за получение Вами всеобъемлющего ответа, охватывающего все изначально согласованные вопросы.

Если Вам необходима дополнительная консультация по написанию жалобы или консультация на любом этапе рассмотрения жалобы, обращайтесь в Службу по работе с жалобами VoiceAbility при Национальной службе здравоохранения.



## Примерная схема написания первого письма с жалобой

**КОНФИДЕНЦИАЛЬНО**  
Укажите адрес  
и номер телефона

**Руководитель или менеджер по работе с обращениями (фамилия и имя, если они Вам известны)**

Далее укажите наименование и адрес организации

Дата

Уважаемый(-ая)....

**Кас:** Жалоба в адрес Национальной службы здравоохранения – Имя, фамилия и дата рождения предъявителя

Я обращаюсь с жалобой на лечение, предоставленное мне [имя (имена) сотрудника (сотрудников)] в [место инцидента / оказания лечения] [дата инцидента / период лечения].

ИЛИ [если Вы выступаете от имени пациента]

Я обращаюсь от имени [указать имя пациента], и прилагаю его (ее) письменное согласие на то, чтобы я выступал(-а) от его (ее) лица. [Если пациент не может предоставить свое согласие, например из-за юного возраста, болезни или в случае смерти пациента, Вы должны дать соответствующие пояснения].

**Опишите:**

- что произошло,
- когда и
- где.

Если Вы не можете вспомнить произошедшее, например потому, что Вас тогда оперировали, включите в письмо информацию, предоставленную третьими лицами, а также укажите, каким образом информация стала известна этим лицам.

Если у Вас есть журнал или перечень событий, можете приложить его как отдельный лист, чтобы сослаться на него в своем письме. Поясните, что Вы уже сделали для решения проблемы (если были предприняты какие-либо действия).

**При ответе на жалобу я бы хотел(-а), чтобы были рассмотрены следующие вопросы.**

- Самую важную проблему укажите первой.
- Поясните, почему Вы не удовлетворены.
- Изъясняйтесь четко и лаконично.
- Пронумеруйте или промаркируйте поднимаемые проблемы.
- Задавайте вопросы, на которые Вы хотели бы получить ответы, расположив их по степени важности.

**В качестве результата рассмотрения жалобы я бы хотел(-а).....**

Укажите, чего Вы хотите добиться, например:

- пояснения ситуации;
- извинений;
- действий определенного лица, направленных на решение проблемы, с которой Вы столкнулись.

**С нетерпением жду подтверждение получения Вами данного письма. Прошу провести подробное рассмотрение очерченных проблем и предоставить ответ в соответствии с Процедурой рассмотрения жалоб Национальной службой здравоохранения.**

**При необходимости я готов(-а) предоставить дополнительную информацию. Благодарю за рассмотрение данной жалобы. С нетерпением жду Вашего ответа.**

**С уважением,**

Подпись

Имя и фамилия печатными буквами

Если Вы направляете копии Вашего письма другим сторонам, укажите это здесь.

**Копия: Третье лицо**



## Пример письма с жалобой

Господин И. Иванов  
Улица и номер дома,  
Город,  
AT1 2AB  
Тел: 010 232 3205

Элен Кларк  
Менеджер по работе с обращениями  
Petersfield Surgery  
4 Main Street  
Город  
AT1 2CD

30 марта 2013 г.

Уважаемая Элен Кларк

**Кас: Жалоба в адрес Национальной службы здравоохранения – Господин И. Иванов, д.р. 19 мая 1963 г.**

Я обращаюсь с жалобой на лечение, предоставленное мне доктором Хейтоном в Petersfield Surgery.

Я трижды приходил на прием к доктору Хейтону: 24 апреля, 31 мая и 10 декабря 2012 г. Он не проводил обследование и не назначал никаких анализов. Я понял, что он не принимает мои симптомы всерьез; он сказал, что они вызваны стрессом и что мне необходимо проще относиться к вещам.

Я чувствовал себя очень плохо, и меня расстроило его отношение. Меня это беспокоило, поэтому я записался на прием к другому врачу в данном отделении. Я не знаю его имени, но оно будет в моей истории болезни.

Этот врач обследовал меня 7 января 2013 г. и назначил сдачу анализов, в результате которых у меня был выявлен сахарный диабет. Мне были прописаны лекарства и специальная диета. В настоящее время я чувствую себя гораздо лучше. В период с апреля 2012 г. по январь 2013 г. я перенес несколько инфекционных заболеваний, у меня была бессонница и я испытывал переутомление.

Я пытался поднять этот вопрос с доктором Хейтоном, но он отказался слушать.

При ответе на жалобу я бы хотел, чтобы были рассмотрены следующие вопросы.

- Является ли причиной ухудшения состояния моего здоровья то, что у меня не был выявлен и диагностирован сахарный диабет в ходе моих обращений к доктору Хейтону?
- Почему доктор Хейтон не назначил никаких анализов?

Наряду с ответами на мои вопросы, я бы хотел, чтобы:

- Было проанализировано отношение доктора Хейтона к пациентам.
- Доктор Хейтон пояснил, почему он не собрал данные анамнеза и не осмотрел меня.
- Им были принесены извинения за причиненный мне стресс и ухудшение состояния здоровья из-за того, что мне не была оказана соответствующая помощь.
- Мне сообщили, какие меры предусмотрены в отделении для проверки того, как врачи осуществляют сбор данных анамнеза.

В прошлом меня очень хорошо обслуживали в этом отделении (в частности, доктор Коннер до его выхода на пенсию). После этого меня направили к доктору Хейтону. Я бы хотел снова обрести уверенность в качестве обслуживания, которое мне предоставляют в данном отделении.

Буду благодарен за подробное рассмотрение очерченных проблем и предоставление полного ответа в соответствии с Процедурой рассмотрения жалоб Национальной службой здравоохранения.

С нетерпением жду Вашего ответа.

С уважением,

Господин И. Иванов



**0300 330 5454**

Текстофон: 0786 002 2939



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



ФАКС: 0330 088 3762



[nhscomplaints@voiceability.org](mailto:nhscomplaints@voiceability.org)



Advocacy



Quality Services

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