

Eğer sadece bilgiye ihtiyacım varsa?

Bir şikâyetinde bulunmak için herkesin bir Savunma Vekilinin desteğine ihtiyacı yoktur. Örneğin, bazı kişiler sadece şikâyet sisteminin nasıl işlediğini öğrenmek ya da bir şikâyeti kime göndermeleri gerektiğini öğrenmek isterler.

NHS ile ilgili bir şikâyet konusunda yardım almak için VoiceAbility ile temasa geçmiş olan herkes bir ücretsiz Öz Yardım Bilgi Paketini online olarak indirebilir, ya da bu paket onlara e-posta ya da normal posta yoluyla gönderilebilir.

Öz Yardım Bilgi Paketine şunlar dahildir:

- Şikâyet sisteminin nasıl işlediği konusunda ayrıntılı bilgi veren bir kitapçık.
- Tıbbi kayıtlarınıza nasıl erişebileceğinize dair açıklayıcı bilgi.
- Şikâyet mektubunuzu nasıl yazacağınıza dair yol gösterici kılavuz.

Bu, sizin bir şikâyetinde bulunabilmenize yardımcı olmak için yeterli olabilir.

Kendiniz bir şikâyetinde bulunmuş olsanız dahi, şikâyet süreci sırasındaki herhangi bir noktada bir NHS Savunma Vekili ile temasa geçme hakkınız halen mevcuttur. Bu, daha fazla bilgi edinebilmek ya da bir Savunma Vekilinden yardım almak amacıyla olabilir.

Çocuk, arkadaş ya da akraba gibi bir başka bir kişi adına şikâyetinde bulunabilir miyim?

Eğer 18 yaşın altındaki bir çocuğun şahsen şikâyetinde bulunabilmesi mümkün değilse, bu durumda onun adına şikâyetinde bulunabilirsiniz. Şikâyetinde bulunduğunuz kurumun bu şikâyeti dikkate almadan önce söz konusu çocuğun kendisinin şikâyeti yapamayacak durumda olduğundan emin olması gerekmektedir.

Diğer yandan bir arkadaş ya da akrabanız adına şikâyetinde bulunabilirsiniz, ancak kendileri bunu kabul ettiklerini yazılı olarak ifade etmelidirler.

Eğer zihinsel kapasitesi yetersiz olan bir kişi adına şikâyetinde bulunmayı arzu ediyorsanız, şikâyetinde bulunduğunuz kurumun yanıt vermeden önce söz konusu hastanın zihinsel kapasitesini kontrol etmesi gayet olağan bir durumdur.

İhtiyaçlarınızın karşılanması

İhtiyaçlarınıza bağlı olarak NHS Şikâyet Savunma Vekilleri sizinle iletişime geçme yöntemlerinde uyarılama yapabilirler.

Bu şunlardan herhangi birini içerebilir:

- Bir sözlü veya yazılı tercüman kullanmak.
- Örneğin kolay okunur puntolar, büyük baskı, toplumsal lisanlar ya da ses kaydı gibi yazılı iletişimlerde alternatif formatlar kullanmak.
- Britanya İşaret Dili (BSL) çevirmenleri kullanmak.

Eğer bazı özel ihtiyaçlarınız varsa, elimizden gelen en iyi şekilde bunları karşılayabilmemiz için lütfen bunların ne olduklarını bize bildirin.

İletişim

Bizimle aşağıdaki konularda temasa geçebilirsiniz:

- Eğer daha fazla bilgi edinmek istiyorsanız,
- Bir NHS şikâyetinde bulunabilmek için bir öz yardım bilgi paketi edinmek istiyorsanız, ya da
- Şikâyetinizde dile getirmeyi arzu ettiğiniz hususları bir araya getirmek konusunda yardım almak istiyorsanız.

Pazartesi'den Cuma'ya kadar 09:00 - 17:00 arasında açığız



0300 330 5454

SMS mesaj telefonu : 0786 002 2939



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



0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org

www.nhscomplaintsadvocacy.org



NCAL001 MAR13



Registered Charity: 1076630 Limited Company: 3798884



NHS ile ilgili olarak bir şikâyetiniz mi var?

Bağımsız Ücretsiz Gizlilik İlkesi Kapsamında



NHS
Complaints
Advocacy

NHS Şikâyet Savunma Vekilliği, NHS ile ilgili Őikâyette bulunma konusunda insanlara yardımcı olur

Eğer siz ya da tanıdığınız birisi gördüğünüz NHS hizmetlerinden beklediğiniz bakımı ya da tedaviyi almadıysanız ve dolayısıyla Őikâyette bulunmayı arzu ediyorsanız, NHS Şikâyet Savunma Vekilleri size yardımcı olabilirler.

Sağlık bakımınızın NHS tarafından sağlandığı ya da yaptırılıyor olduğu durumlarda NHS Şikâyet sürecini kullanarak bir Őikâyette bulunma hakkınız vardır.

Bir NHS Şikâyeti Şunlardan biri tarafından sağlanmış olan bakım ya da tedavi sırasında meydana gelmiş olan bir Őeyi içerebilir:

- Bir hastane
- Genel Pratisyen (GP) aile hekiminiz
- Bir diş hekim
- Bir eczacı
- Bir optisyen
- NHS tarafından fon sağlanan bir bakımevi
- Uzman hizmetler
- Bir paramedik ya da ambulans personeli
- NHS Toplumsal personeli
- Diğer NHS personelleri ya da klinisyenleri.

NHS Şikâyet Savunma Vekilliği nedir?

Savunma Vekilliği, bir NHS hizmeti ile ilgili olarak Őikâyette bulunmayı arzu eden kişilere pratik destek ve bilgi sağlar.

Bu, bir Şikâyeti kendi başınıza takip edebilmeniz için size bilgi verilmesi ya da Őikâyetinizi yapabilmemiz için tecrübeli bir savunma vekilinin desteğinin tarafınıza sağlanması anlamına gelebilir.

NHS Şikâyet Savunma Vekilliği hizmeti:

- NHS'den bağımsızdır
- Gizlilik ilkesi kapsamında ve
- Ücretsizdir

Savunma vekilliği nasıl işlemektedir?

VoiceAbility insanların Őikâyette bulunabilmelerine yardımcı olmak için savunma vekilliği yardımı sağlamaktadır.

Savunma vekilleri, insanların kendilerini açıkça ifade edebilmeleri ve zor durumlarda kendi düşüncelerini ve duygularını temsil edebilmeleri için onlara destek verir.

Savunma vekilleri Őikâyetinizi nasıl yapacağınız konusunda destek vermek üzere özel eğitim almış olan kişilerdir.

Savunma vekilliği, insanların kendilerini açıkça ifade edebilmelerini amaçladığı için, Savunma Vekiliniz size ne yapmanız gerektiğini söylemeyecektir ya da başkalarının arzuları yönünde hareket etmeyecektir.

Bir Savunma Vekili, yardımcı olmak amacıyla neler yapar?

Savunma Vekilleri bir Őikâyette bulunmak konusunda kendinize güvenmeniz için sizinle birlikte çalışır.

Savunma Vekilleri Şikâyet sürecinin farklı aşamalarında ne gibi seğeneklere sahip olduğunuzu keşfetmenize yardımcı olurlar ve karar vermenize yardımcı olacak olan bilgileri size sağlayabilirler.

Öte yandan bir Savunma Vekili, Şikâyet süreci boyunca aşağıda belirtilenlerin bir kısmını ya da hepsini yapabilir:

- NHS Şikâyet sürecinin nasıl işlediği konusunda size bilgi sağlayacaktır.
- NHS Şikâyet süreci aracılığı ile neler elde etmeyi bekleyebileceğinizi anlamana yardımcı olacaktır.
- Şikâyetinizde dile getirmeyi arzu ettiğiniz hususları bir araya getirmenize yardımcı olacaktır.
- Mektubunuzu doğru kişilere hitaben yazmanıza yardımcı olacaktır.
- Sizi toplantılara hazırlayacaktır ve bu toplantılara sizinle birlikte gidecektir.
- Karar vermenize yardımcı olacak olan soruları yanıtlayacaktır.
- NHS'den bağımsız konumda olan bir kişi ile gizlilik ilkesi kapsamında konuşma fırsatını size verecektir.
- Uygun durumlarda Şikâyetiniz hakkında görüşmek üzere sizinle buluşup yüz yüze görüşecektir.
- Söz konusu kurum ya da birey nezdinde Őikâyetinizin hangi aşamada olduğunu izleyebilmemiz için size yardımcı olacaktır.
- Size yardımcı olabilecek konumda olan diğer kişiler ya da servisler ile sizi temasa geçirecektir.

