

# Come Presentare preoccupazioni o reclami nei riguardi dell’NHS

Italian

## Come presentare preoccupazioni e reclami

Punto 1 - Di che cosa non siete soddisfatti?

Punto 2 - Cosa volete ottenere?

Punto 3 - A chi posso presentare il mio reclamo?

## La Procedura Reclami dell'NHS

### Risoluzione Locale

Lettere al fornitore NHS

### Riunioni

Reclamo risolto?

Sì

**FINE**

NO

L'Ombudsman per il Servizio Sanitario

# Indice

**Pagina 2** Introduzione

**Come usare questo pacchetto**

**Pagina 3** Come può l'ICAS aiutare?

**Pagina 4** Come sollevare preoccupazioni e reclami -

## **Primi Passi**

**Pagina 4** Punto No 1 – Che cosa è che non vi soddisfa?

**Pagina 5** Punto No 2 – Che cosa volete ottenere?

**Pagina 7** Step 3 – A chi presento il mio reclamo?

**Pagina 8** La Procedura Reclami dell'NHS –

## **Decisioni Locali**

**Pagina 14** L'Ombudsman per il Servizio Sanitario (HSO)

**Pagina 16** Domande e Risposte



## Introduzione

Il Servizio Sanitario Nazionale (NHS) lavora sodo per trattare chiunque in maniera appropriata e prontamente. La maggior parte della gente che usa il servizio sanitario è contenta del come sono trattati, ma qualche volta le cose possono andare alla rovescia.

Se non siete contenti del servizio che voi od altri hanno ricevuto da un ospedale, dal dottore, dal dentista, dal Centro Medico locale o qualsiasi altro servizio NHS, potete presentare le vostre preoccupazioni su di esso. Il presentare le vostre preoccupazioni può aiutare a sistemare le cose rapidamente e l'NHS può imparare dalla vostra esperienza.

Ciò può dar luogo ad una spiegazione, una lettera di scusa e informazioni di come l'NHS ha utilizzato la vostra esperienza per migliorare i servizi o l'assistenza.

## Come usare questo pacchetto

Questo pacchetto ha lo scopo di farvi sentire a vostro agio circa la presentazione, da parte vostra, delle vostre preoccupazioni.

### Il pacchetto:

- Spiega le varie opzioni per la presentazione delle vostre preoccupazioni riguardanti l'NHS
- Offre suggerimenti e spunti pratici per farvi pensare
- Vi dice come l'ICAS può aiutarvi dandovi un sostegno indipendente
- Acclude una cartella dove potete tenere tutta la vostra corrispondenza riguardante il vostro reclamo

Questo libretto è diviso in sezioni che spiegano in dettaglio ogni fase del processo.

## Come può l'ICAS aiutare?

L'ICAS può aiutare a sollevare una questione circa l'assistenza o un trattamento riguardante NHS.

### ICAS è:

- Libera
- Indipendente
- Riservata

Il vostro Rappresentante ICAS vi contatterà il più presto possibile. Prenderà tempo ad ascoltare quel che vi è capitato e potrà quindi spiegarvi riguardo il sostegno di cui avete bisogno per fare il ricorso. Il vostro Rappresentante potrà darvi informazioni circa i diversi modi coi quali potete presentare le vostre preoccupazioni coll'organizzazione dell'NHS (vedi Punto 3) cosicchè vi possiate sentire a vostro agio durante il processo.

Il vostro Rappresentante può altresì aiutarvi a pensare quello che desiderereste ottenere dal vostro reclamo. La gente vuole risultati diversi quando reclama come per esempio una lettera di scuse, una spiegazione o un miglioramento dei servizi NHS.

### I Rappresentanti ICAS possono:

- Darvi l'opportunità di parlare con fiducia con qualcuno che è indipendente dall'NHS
- Esaminare le opzioni disponibili per voi ad ogni stadio della procedura reclami
- Aiutarvi a scrivere lettere efficaci alle persone giuste
- Prepararvi per le riunioni e accompagnarvi ad esse
- Contattare e parlare con terze persone se lo desiderate
- Aiutarvi a pensare se siete soddisfatti delle risposte ricevute dalla organizzazione NHS

Il Rappresentante ICAS non cercherà di persuadervi a prendere un corso d'azione particolare e rispetterà sempre le vostre decisioni.

Potrete trovare come contattare l'ufficio ICAS più vicino sul volantino allegato a questo pacchetto.





## Come sollevare preoccupazioni e reclami verso l’NHS – Primi Passi

### Punto 1

#### Di che cosa non siete soddisfatti?

Prima di cominciare è importante essere chiari circa le ragioni per cui non siete soddisfatti dell’assistenza dell’NHS. Ciò può riguardare qualsiasi aspetto dell’assistenza e dei servizi dell’NHS che avete ricevuto, ma potrebbero comprendere:

- Trattamenti o assistenza
- Il comportamento del personale
- Comunicazione insufficiente
- Tempi d’attesa
- Mancanza d’informazioni
- Lacuna nel diagnosticare una condizione

#### Qui di seguito ci sono alcuni esempi reali di questioni sollevate recentemente:

- Un’ambulanza in servizio d’emergenza ci mise più di un’ora per arrivare
- Ad un paziente furono date informazioni sbagliate circa una procedura medica causandogli sofferenze
- Un GP si rifiutò di fare una visita a casa
- Un paziente anziano ha dovuto spesso aspettare a lungo per il normale trasporto a casa dopo visite ambulatoriali in ospedale
- Un paziente ritenne che un infermiere lo avesse trattato senza rispetto



*Suggerimenti utili: prendere appunti ora su quello che volete reclamare nella maniera più semplice e chiara possibile cosicchè possiate ricorrere a queste annotazioni in futuro.*

## Punto 2

### Cosa volete ottenere?

Pensate a ciò che volete ottenere. Le vostre richieste saranno più probabilmente trattate facilmente se potete essere specifici e realisti.

#### Quando presentate un ricorso all’NHS potete aspettarvi:

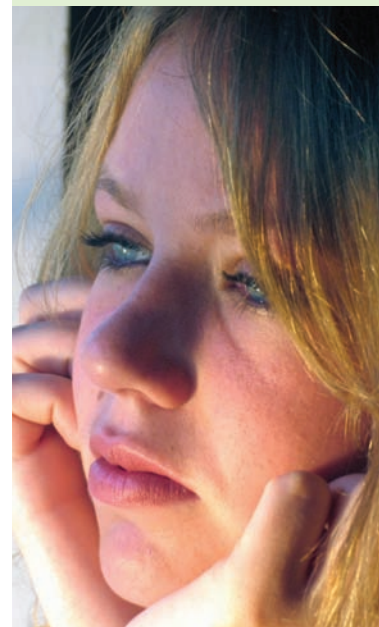
- Di essere trattati con rispetto e cortesia
- Di vedervi offrire sostegno per presentare i vostri reclami
- Di vedervi offrire una soluzione rapida quando possibile
- Una spiegazione di quanto successo
- Una lettera di scuse, se necessario
- Cambiamenti da farsi cosicchè la stessa cosa non capiti ad altre persone
- Una miglior comunicazione fra il personale NHS e i pazienti

### L’ICAS vi può sostenere solo se il vostro ricorso riguarda il servizio sanitario finanziato dall’NHS

Vi sono alcuni limiti su ciò che si può ottenere usando la Procedura Reclami dell’NHS. Se il risultato che state cercando fosse più facilmente raggiungibile attraverso un’altra via, il nostro Rappresentante ve lo può spiegare e darvi le informazioni di chi invece dovrete contattare.

### Compenso finanziario a seguito di negligenza clinica

- Ciò è normalmente possibile solo a mezzo di una azione legale
- Avete bisogno di parlare con un avvocato che sia specializzato nella negligenza medica o clinica
- Esistono limiti di tempo per avviare una azione legale ed è meglio contattare un avvocato entro tre anni dall’incidente





## Azione disciplinare contro qualsiasi membro del personale dell’NHS

- La Procedura Reclami dell’NHS non può essere usata per avviare una azione disciplinare contro un membro del personale dell’NHS
- Ciò tuttavia potrebbe accadere con una procedura separata a seguito del risultato di un’indagine sul vostro reclamo

## Reclami sulla assistenza sanitaria privata

- Se avete pagato per un trattamento privato o avete usato una assicurazione sulla salute, non potete usare la Procedura Reclami dell’NHS per fare un reclamo. Il servizio sanitario privato avrà la sua propria procedura che voi potrete seguire
- Se tuttavia il vostro trattamento fu finanziato dall’NHS potete ancora usare la procedura reclami dell’NHS

## Reclami sull’assistenza domestica e visite infermieristiche domestiche

- Se l’assistenza domestica e le visite infermieristiche domestiche sono pagate dall’NHS potete fare un reclamo usando la Procedura Reclami dell’NHS
- Se l’assistenza domestica e le visite infermieristiche domestiche sono state pagate privatamente, non potete fare un reclamo usando la Procedura Reclami dell’NHS. La maggior parte delle case di assistenza e case di cura avranno, tuttavia, la loro proprio procedura reclami cosicchè potrete fare il reclamo usando quella

## Punto 3

### A chi presento il mio reclamo?

Una volta che abbiate chiaro ciò che non vi soddisfa dovete decidere qual è il miglior modo per fare ciò.

Ci sono modi diversi che potete seguire ed aiuta pensare a ciò che vi fa sentire a vostro agio. Voi potreste:

### Parlare direttamente con un membro del personale

- Molti reclami sono causati da malintesi o comunicazioni che possono essere corretti una volta spiegato il problema. Se vi sentite in grado, potete parlare a un membro del personale che sia direttamente implicato nel vostro trattamento, o il suo superiore, circa ciò che vi rende insoddisfatti. Questo, spesso, è il modo più rapido per accomodare le cose e impedire che diventino peggiori

### Parlate col Servizio Consigli e Rapporti coi Pazienti (PALS)

- Se vi sentite a disagio nel contattare voi stessi direttamente il personale dell'NHS o avete provato e non sono state risolte le vostre richieste, allora il servizio chiamato PALS (Servizio Consigli e Rapporti coi Pazienti) può fare al caso vostro
- PALS fornisce informazioni, consigli e supporto ai pazienti, alle famiglie e ai loro assistenti e vi può aiutare a ottenere rapidamente le risposte alle vostre richieste. Esaminate il bollettino PALS accluso a questo pacchetto per trovare ancor di più circa il loro servizio

### La Procedura del Reclamo NHS può essere la miglior via da seguire se:

- Avete presentato i vostri reclami ma non sono stati pienamente risolti
- Ciò che è successo solleva questioni serie circa lo standard dell'assistenza
- Desiderate presentare questioni complesse che richiedono un'indagine
- Le questioni in ballo interessano più di una organizzazione





## La procedura Reclami dell’NHS

La Procedura Reclami dell’NHS si concentra sulla risoluzione del vostro reclamo a livello locale.

### Fase 1 - Risoluzione a Livello Locale

Lo scopo della Risoluzione a Livello Locale è quello di provare a risolvere il vostro problema direttamente con l’organizzazione dell’NHS. L’NHS si sforza di rispondervi efficientemente, sensibilmente e prontamente.

La Risoluzione Locale vi dà l’opportunità di spiegare che cosa è che non vi soddisfa e che cosa vorreste che accadesse. Dà a voi e all’organizzazione dell’NHS il tempo necessario per ascoltare e discutere l’incidente. La Risoluzione Locale è importante perchè si sforza di risolvere i vostri reclami e, quando opportuno, utilizzare le vostre esperienze per migliorare i servizi locali.

A questo punto è importante presentare tutto ciò che non vi soddisfa poichè più tardi non sarà possibile presentare nuove questioni come parte dello stesso reclamo.

Può essere utile tenere una registrazione di qualsiasi chiamata telefonica che fate e delle lettere che scrivete o ricevete circa il vostro reclamo. Per aiutarvi a fare ciò, un registro è stato accluso in questo pacchetto. Potete riempirlo con tutti i dettagli di coloro a cui avete scritto o parlato, di cosa avete concordato e entro quando bisogna che sia fatto.

### Vi sono limiti di tempo entro i quali si deve fare un reclamo?

Sì. Generalmente dovrete presentare il vostro reclamo:

- Entro dodici mesi da quando è capitato l’incidente oppure
- Entro dodici mesi da quando vi siete accorto che avete qualcosa per cui reclamare

L’NHS può usare discrezione per esaminare questioni che sono oltre questo periodo. Per esempio, se voi foste troppo malato per fare il reclamo immediatamente, l’NHS prenderà in considerazione se sia ancora possibile indagare il ricorso in maniera efficace ed equamente.

## Come faccio il reclamo?

potete spiegare ciò che vi è capitato:

- In persona
- Al telefono
- A mezzo e-mail
- Per lettera

Le organizzazioni dell’NHS tendono a preferire di ricevere i reclami per iscritto ma se preferite telefonare o andare in persona, il Responsabile dei Reclami dovrebbe fare un rapporto scritto del vostro reclamo. Le questioni che sottoponete dovrebbero essere scritte e vi si dovrebbe darvene una copia.

*Un utile suggerimento: se mandate un ricorso scritto, tenete una copia della vostra lettera per riferimenti futuri.*

Tutte le organizzazioni NHS hanno delle procedure per i ricorsi e nella maggioranza dei casi esse sono probabilmente le più adatte a trattare il vostro reclamo. Tuttavia, potete reclamare presso il TRUST dell’Assistenza Primaria (PCT) se lo desiderate. Il PCT è responsabile per tutti i servizi NHS nella vostra area locale.

Se volete reclamare circa un servizio ospedaliero o di un’ambulanza, contattare il Responsabile dei Reclami o il Capo Esecutivo del Trust NHS.

Per reclami circa l’assistenza primaria e fornitori indipendenti quali il vostro medico di famiglia, dentista, ottico, farmacista, centro benessere o un altro appaltatore NHS indipendente, avete due opzioni:

- Potete reclamare direttamente presso l’organizzazione NHS contattando la persona responsabile dei reclami. Nei centri medici di famiglia e studi dentistici, costui è il Direttore del Centro

### Oppure

- Potete protestare presso il Trust dell’Assistenza Primaria (PCT). Il PCT è responsabile per l’assistenza nella vostra area locale ed essi lavorano in stretto contatto cogli operatori dell’assistenza primaria come medici di famiglia e dentisti

Se scegliete di fare un reclamo direttamente con l’organizzazione e non siete soddisfatto delle risposte, non potete poi fare reclamo presso il PCT ma dovete rivolgervi direttamente presso l’Ombudsman del Servizio Sanitario (HSO)





Se non vi è chiaro dove mandare il vostro reclamo chiedete consiglio al PALS o al Dipartimento Reclami nelle organizzazioni più grandi come gli ospedali. Molte organizzazioni NHS hanno dettagli su come contattarli circa i reclami tramite il loro website.

Ricordate, se vostro reclamo riguarda più di un'organizzazione della NHS, dovete solamente mandare una lettera ad una delle organizzazioni. Essa contatterà le altre organizzazioni implicate e provvederà ad inviarvi una risposta coordinata.

Se avete bisogno di un supporto con uno qualsiasi di questi processi, un rappresentante indipendente dell'ICAS vi potrà essere d'aiuto.

## Cosa succede dopo?

A volte può essere possibile risolvere i vostri reclami immediatamente.

### Se questo non è il caso essi:

- Dovrebbero accusare ricevuta del vostro reclamo o verbalmente o per iscritto entro tre giorni lavorativi
- Debbono offrire di contattarvi per discutere il vostro reclamo e organizzare un piano per risolvere assieme le vostre questioni

Ciò vuol dire che essi discuteranno qual è il modo migliore per risolvere le vostre preoccupazioni e quello che vi aspettate da esse. Dovrebbero anche concordare con voi un periodo entro il quale risolvere le questioni e di come tenervi informati sui loro progressi

Il periodo proposto può essere influenzato da cose, come con quante persone hanno bisogno di parlare, quanto sia facile per loro aver accesso alla vostra documentazione medica e se altre organizzazioni sono implicate nel vostro reclamo. Se esiste un problema nel mantenere il periodo concordato dovrebbero contattarvi prima della scadenza per concordare un nuovo periodo.

- Dovrebbero offrire assistenza per permettervi di capire questa procedura reclami o consigliarvi dove trovare questa assistenza come per esempio dal vostro fornitore ICAS locale

## Risoluzione del vostro reclamo:

- E' probabile che vi offrano di partecipare ad una riunione per discutere il vostro reclamo e parlare direttamente col personale riguardo a quanto è accaduto. Potete portarvi un amico, un parente e/o un Rappresentante a qualsiasi **riunione** a cui potreste partecipare
- Qualche volta l'NHS usa servizi di **Conciliazione** o **Mediazione**. Un conciliatore/mediatore è una persona indipendente che può organizzare una riunione tra voi e quelli interessati (o separatmente o insieme) così voi tutti potete esprimere le vostre opinioni e provare a risolvere le vostre differenze. Un conciliatore verrà implicato solo se tutti quelli interessati saranno d'accordo. Il processo conciliatorio è confidenziale
- I Servizi di Conciliazione e Mediazione differiscono da TRUST a TRUST cosicché se ciò viene offerto dovrete chiedere al Responsabile dei Reclami di spiegarvi come esso opera nella vostra area

*Suggerimenti utili: può essere utile preparare una lista di domande che volete porre alla vostra riunione e portarvela con voi. Cercate di fare queste domande chiare e concise. Aiuta anche di portare con voi alla riunione qualsiasi documento importante.*





## Cosa accadrà dopo?

Una volta che l'indagine è finita e le riunioni sono state tenute il Responsabile dei Reclami dovrebbe mandarvi una lettera contenente:

- Un sommario del vostro reclamo
- Cosa è stato trovato dall'indagine fatta e tutte le misure che si prenderanno come risultato di ciò
- Cosa fare se non siete ancora soddisfatti dalle risposte date

### A seguito dell'indagine la lettera può contenere:

- Una lettera di scuse, se appropriata
- Quali misure saranno prese e quando, come risultato del reclamo
- Chi è responsabile per far sì che ciò avvenga
- Quali passi sono stati presi per impedire che la stessa cosa capiti ad altre persone

### La lettera dovrebbe essere:

- Bilanciata, effettiva e imparziale
- Chiara e facile da capire

Dovrebbe evitare termini tecnici e, se usati, spiegare cosa significano.

Se non avete ricevuto questa lettera entro il periodo concordato secondo il piano, potreste telefonare o scrivere per controllare quando potreste aspettarvi di riceverla.

Se siete stati d'accordo, questa lettera può essere mandata elettronicamente via e-mail.

L'Ombudsman (HSO) per il Servizio Sanitario ha stabilito un insieme di sei chiari principi per il buon trattamento dei reclami

Tutte le organizzazioni NHS sono tenute a seguire questi principi quando si occupano del vostro reclamo.

Potete chiedere dettagli di questa guida dal vostro ufficio ICAS locale o contattarlo sul website a:

[www.carersfederation.co.uk](http://www.carersfederation.co.uk) Alternativamente potete trovare ulteriori informazioni visitando il sito HSO a:

[www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)

## Cosa succede se non sono soddisfatto alla fine della Risoluzione Locale?

Se non siete soddisfatto della risposta chiedete a voi stesso che cosa ancora non vi soddisfa cosicchè possiate decidere cosa fare in seguito. Può essere utile riesaminare:

- Le lettere
- Una qualunque delle riunioni
- Qualsiasi processo di conciliazione o mediazione
- Se il piano concordato è stato seguito
- Se alcune parti del vostro reclamo devono ancora essere risolte, se ritenete che le prove che avete dato non sono state propriamente considerate
- Se avete ottenuto il risultato che vi aspettavate
- Se si poteva fare di più per raggiungere il risultato che volevate
- Se il Responsabile Reclami ha rispettato i principi del buon trattamento dei reclami dell'Ombudsman

## Quali sono le mie opzioni?

- Potreste scrivere una lettera che spieghi quello che voi pensate non sia stato indagato
- Potreste chiamare la persona che tratta il vostro reclamo e spiegare perchè siete ancora insoddisfatto
- Potreste chiedere di partecipare a una nuova riunione per discutere le vostre questioni in sospeso
- Potete scegliere di tentare una via diversa per raggiungere il risultato che volete – esaminate il Punto 2

Ulteriori indagini possono essere condotte riguardo il vostro reclamo. Ancora, l'organizzazione NHS dovrebbe discutere ciò con voi e concordare un piano con voi per farlo e il periodo necessario.

L'organizzazione NHS di cui vi lamentate può ritenere che sia stato fatto tutto il possibile per rispondere al vostro reclamo e se è così vi dovrebbero avvisare con lettera scritta.

**Questo è tutto per quanto riguarda la Risoluzione Locale.**





## Fase 2 – L'Ombudsman del Servizio Sanitario (l'Ombudsman)

Avete il diritto di presentare il vostro reclamo all'Ombudsman per il Servizio Sanitario, se non siete soddisfatti del modo in cui il vostro reclamo è stato condotto dall'NHS. L'Ombudsman è indipendente dall'NHS e dal governo. I servizi dell'Ombudsman sono confidenziali e gratis.

Dovreste sottomettere un reclamo non più tardi di un anno dalla data degli eventi di cui vi lamentate (oppure da quando ne veniste a conoscenza) sebbene l'Ombudsman può estendere questo limite per esempio se il processo di Risoluzione Locale abbia preso tempo per più di un anno.

L'Ombudsman esaminerà ogni reclamo che gli perviene ma non indagherà (e non ne è tenuto) in tutti i reclami che gli pervengono. E' una questione che dipende dalla discrezione dell'Ombudsman. Non verranno indagati normalmente i vostri reclami a meno che non abbiate già tentato di risolvere il problema per mezzo della Risoluzione Locale.

L'Ombudsman vi può rimandare allo stadio della Risoluzione Locale relativo alla Procedura Ricorsi dell'NHS, se ritengono che vi siete rivolto troppo presto all'Ombudsman, o se ritengono che l'organizzazione NHS implicata non abbia fatto abbastanza per risolvere le questioni a livello locale.

### L'Ombudsman normalmente non indagherà un reclamo dove:

- Voi non siete d'accordo con una decisione fatta dal vostro fornitore NHS ma non potete produrre alcuna evidenza sul perchè la loro decisione è sbagliata o insoddisfacente
- Decidono che non esiste alcuna evidenza che suggerisca che il fornitore NHS abbia agito erroneamente
- Decidono che il fornitore NHS o il professionista abbia fatto tutto quello che era ragionevolmente possibile per aggiustare le cose
- Decidono che non varrebbe la pena fare un'altra indagine (per esempio se il rimedio voluto dal reclamante non sia ottenibile)

Inizialmente un membro del personale dell'Ombudsman esaminerà se il vostro caso rispetta i criteri dell'Ombudsman per una indagine. Per compiere questa valutazione potrebbero voler vedere la documentazione clinica ed altre carte interessate nel vostro reclamo. Un membro del personale dell'Ombudsman vi contatterà per chiedervi tutte le carte di cui hanno bisogno e vi scriveranno per farvi sapere i risultati della valutazione.

### **Se presenterete il vostro reclamo all'Ombudsman, ci saranno tre risultati principali:**

- L'Ombudsman può decidere di non indagare il caso e non prendere alcun'altra azione (per esempio se pensano che l'NHS abbia fatto tutto il possibile per risolvere il vostro reclamo a livello locale)
- L'Ombudsman può decidere di non indagare il caso ma può chiedere al fornitore NHS o al professionista di agire in maniera che lui ritenga che si possa risolvere il vostro reclamo più rapidamente senza aver bisogno di un'indagine da parte dell'Ombudsman. Questo è chiamato un "intervento".
- L'Ombudsman può decidere di portare avanti una indagine approfondita che risulti in un rapporto dettagliato circa il caso. L'indagine sarà molto accurata e ci vorrà quindi del tempo. L'Ombudsman mira a completare il 90% dell'indagine entro 12 mesi dall'accettazione del caso da indagare

### **Se il vostro ricorso è indagato dall'Ombudsman**

Se l'Ombudsman compie un'indagine sul vostro reclamo scriverà un rapporto dettagliato del caso.

Se l'Ombudsman appoggia il vostro reclamo potrà dare delle raccomandazioni al fornitore NHS o al professionista per sistemare le cose.

### **La decisione dell'Ombudsman**

La decisione dell'Ombudsman riguardo il vostro reclamo è finale. Ciò comprende la loro decisione se o no indagare il vostro reclamo e la loro decisione se o no appoggiare il vostro reclamo a seguito dell'indagine.





## Domande e Risposte

### Chi può fare un reclamo?

Qualunque paziente dell’NHS può presentare un reclamo circa qualsiasi servizio dell’NHS che egli abbia ricevuto e di cui sia insoddisfatto. Potete presentare un reclamo per conto di qualcun altro in certe circostanze (vedi altre informazioni più sotto). I servizi dell’NHS comprendono assistenza e trattamenti dati dal vostro dottore, dall’ ambulatorio dentistico, dall’ospedale e dal servizio di ambulanza. Chiunque sia toccato, possa venir toccato da una azione, omissione o decisione di una parte dell’NHS, può presentare un reclamo.

### Mia madre è anziana e ritengo che da sola non possa affrontare un processo di reclamo. Posso presentare io un reclamo per lei?

Potete fare un reclamo per un amico o un parente, sempre che essi siano d’accordo che lo facciate per loro conto. E’ utile ottenere il loro permesso per iscritto. Abbiamo accluso nel pacchetto un modulo di ‘consenso e riservatezza’ che potete usare.

### Il mio partner soffre del morbo d’Alzheimer. Ho ancora bisogno di avere il suo permesso per presentare un reclamo?

Se il vostro amico o parente è molto ammalato o non ha la capacità di dare un permesso a causa di una menomazione o invalidità, potete presentare il ricorso per loro conto senza permesso, sebbene il trust confermerà la mancanza di capacità del paziente prima di accettare il reclamo. Se non accettano il reclamo vi debbono informare per iscritto e se prendono questa decisione vi debbono dire il perchè.

### Mio padre è morto ed io non ho avuto il suo consenso per agire per suo conto. Posso fare un reclamo circa il suo trattamento?

Sì, Potete presentare un reclamo o sostituirvi a un reclamo per conto di un amico o un parente che siano morti, anche se non avete il loro permesso per iscritto. In alcuni casi l’NHS può decidere di non accettarvi come un rappresentante valido, e debbono discuterne con voi.

### **Mio nipote ha 15 anni e soffre della Sindrome di Down. Posso fare un ricorso per conto suo senza il suo permesso scritto?**

Un reclamo può essere fatto per conto di un ragazzo (meno di 18 anni) se il ragazzo non può fare il reclamo lui stesso.

Le organizzazioni NHS non possono prendere in considerazione un reclamo fatto da un rappresentante di un ragazzo a meno che esse non siano sicure che il ragazzo non sia in grado di farlo lui stesso. Esse vi debbono informare per iscritto se prendono questa decisione e debbono dirvi il perchè.

### **Posso fare un reclamo riguardo qualcosa che è successo in passato?**

Dipende da quanto tempo è accaduto. Dovreste fare il vostro reclamo

- Entro 12 mesi da quando è capitato l'incidente

#### **Oppure**

- Entro 12 mesi da quando avete capito che c'era qualcosa su cui reclamare

Le organizzazioni NHS hanno il permesso di rinunciare a questo limite temporale se esistono buone ragioni del perchè non avete potuto reclamare prima. Un tal caso potrebbe essere se voi eravate troppo ammalato per reclamare allora.

### **Ho subito una operazione in un ospedale privato. Posso reclamare presso l'NHS?**

Dipende. Se l'NHS ha pagato per la vostra operazione in un ospedale privato potete fare il reclamo presso l'NHS. Se avete pagato l'operazione voi stesso o a mezzo di una assicurazione medica privata, non potete presentare il reclamo all'NHS. L'ospedale privato avrà la propria procedura reclami che voi dovrete seguire.

### **Voglio far causa al chirurgo che mi ha operato. Come posso farlo?**

Dovete intentare un'azione legale se volete fare un reclamo circa una negligenza medica. La procedura Reclami dell'NHS non contempla questi casi. Potete avere informazioni di avvocati locali specializzati, contattando la Direzione dei Servizi Legali della Comunità oppure la Società Legale (vedi gli Indirizzi Utili contenuti nel pacchetto).



**POhWER**  
advocacy, making your voice heard

**Seap**  
SOUTH OF ENGLAND ADVOCACY PROJECTS



CARERS FEDERATION  
LIMITED

**A Sostegno della Vostra Voce all'interno dell'NHS**