

# Zgłaszanie zastrzeżeń lub zażaleń wobec NHS

Polish

**iCAS**

Niezależne Usługi Rzecznictwa  
przy Składaniu Skarg

# Zgłaszanie zastrzeżeń lub zażaleń

Krok 1 - Z jakiego powodu są Państwo niezadowoleni?

Krok 2 - Co chcą Państwo osiągnąć?

Krok 3- Do kogo zgłosić się w celu zgłoszenia zażalenia?

**Procedura Składania Zażaleń NHS**

**Rozwiązanie Lokalne**

**Listy do usługodawcy NHS**

**Spotkania**

Problem Rozwiązany?-

Tak

**KONIEC**

**NIE**

**Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia (HSO)**

# Treść

Strona 2	<b>Wprowadzenie</b>
	<b>Jak używać tej broszury</b>
Strona 3	<b>Jak ICAS może pomóc?</b>
Strona 4	<b>Zgłaszanie zastrzeżeń lub zażaleń- Pierwsze Kroki</b>
Strona 4	<b>Krok 1- Z jakiego powodu są Państwo niezadowoleni?</b>
Strona 5	<b>Krok 2- Co chcą Państwo osiągnąć?</b>
Strona 7	<b>Krok 3- Do kogo zgłosić się w celu zgłoszenia zażalenia?</b>
Strona 8	<b>Procedura Składania Zażaleń NHS- Rozwiązanie Lokalne</b>
Strona 14	<b>Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia (HSO)</b>
Strona 16	<b>Pytania i Odpowiedzi</b>



## Wprowadzenie

Państwowa Służba Zdrowia (NHS) ciężko pracuje nad tym, aby każdy był dobrze i szybko obsłużony. Większość osób korzystających z usług medycznych jest zadowolonych z leczenia, ale czasami coś może pójść nie po naszej myśli.

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z usług które Państwo, czy inne osoby doświadczyły w szpitalu, u doktora, dentysty, lokalnej przychodni lub jakiegokolwiek innej placówce NHS, możecie Państwo zgłosić zastrzeżenie na ten temat.

Przez zgłoszenie swojego zastrzeżenia możecie Państwo pomóc w szybkim naprawieniu stanu rzeczy a NHS może się uczyć na Państwa doświadczeniu. To może uwzględnić wyjaśnienie, przeprosiny oraz informacje na temat tego, jak NHS wykorzystało Państwa doświadczenie aby poprawić jakość usług i opieki.

## Jak korzystać z tej broszury

Ta broszura ma na celu poprawienie pewności siebie jeśli chodzi o zgłaszanie zastrzeżeń.

### Broszura:

- Wyjaśnia różne sposoby zgłaszania zastrzeżeń o NHS
- Oferuje praktyczne rady i sprawy warte przemyślenia
- Mówi o tym jak ICAS może pomóc dzięki niezależnemu wsparciu
- Zawiera folder gdzie mogą Państwo trzymać całą korespondencje w sprawie zażalenia

Ta broszura jest podzielona na działy, gdzie szczegółowo wyjaśniony jest każdy etap tego procesu.

## Jaką pomoc może zaoferować ICAS?

ICAS może Państwu pomóc w zgłoszeniu zastrzeżenia w sprawie opieki lub leczenia NHS

### Usługi ICAS są:

- Darmowe
- Niezależne
- Poufne

Państwa Rzecznik ICAS skontaktuje się z Państwem tak szybko jak tylko możliwe. Na spokojnie wysłucha Państwa przeżyć i może porozmawiać z Państwem na temat pomocy jakiej będą Państwo potrzebowali, aby złożyć zażalenie. Państwa Rzecznik będzie w stanie udzielić Państwu informacji na temat różnych sposobów zgłaszania zażalenia wobec organizacji NHS, wybierając sposób dzięki któremu nie będą się Państwo czuli się skrępowani. (patrz Krok 3).

Państwa Rzecznik może również pomóc w podjęciu decyzji na temat tego, co chcieliby Państwo osiągnąć przez złożenie zażalenia. Różne osoby chcą różnych rezultatów jeśli chodzi o ich zażalenie takich jak przeprosiny, wyjaśnienie lub polepszenie usług NHS.

### Rzecznicy ICAS mogą:

- Dać Państwu szansę na poufną rozmowę z osobą niezwiązaną z NHS
- Przeanalizować opcje dostępne dla Państwa na każdym etapie procedury składania zażalenia
- Pomóc w napisaniu skutecznego listu do odpowiednich osób
- Pomóc w przygotowaniu Państwa na spotkania i towarzyszyć Państwu na tych spotkaniach
- Skontaktować się i porozmawiać z niezależną organizacją jeśli Państwo chcą
- Pomóc Państwu w zadecydowaniu czy są Państwo zadowoleni z odpowiedzi które otrzymają z organizacji NHS.

Państwa rzecznicy nie będą próbowali Państwa nakłaniać do poszczególnych działań i zawsze będą szanować Państwa decyzje.

Mogą Państwo dowiedzieć się jak skontaktować się z najbliższym biurem ICAS z załączonej do broszury ulotki.





## Zgłaszanie zastrzeżeń i składanie zażaleń wobec NHS- Pierwsze Kroki

### Krok 1

### Z jakiego powodu są Państwo niezadowoleni?

Zanim Państwo rozpoczną cały proces, jest bardzo ważne aby mieć jasność na temat tego z czego są Państwo niezadowoleni jeśli chodzi o opiekę NHS. To może być jakikolwiek aspekt opieki NHS oraz usług które Państwo otrzymali i jednym z nich może być:

- Leczenie lub opieka
- Nastawienie personelu
- Słaba komunikacja
- Długi czas oczekiwania
- Brak informacji
- Brak diagnozy stanu zdrowia

### Poniżej znajdują się „wzięte z życia” przykłady ostatnio złożonych zastrzeżeń:

- Karetka pogotowia przyjechała pół godziny od zgłoszenia
- Pacjent otrzymał nieprawidłowe informacje o zabiegu medycznym przez co cierpiął z bólu
- Lekarz rodzinny (GP) odmówił przeprowadzenia wizyty domowej
- Starszy pacjent często musiał długo czekać na transport do domu po wizycie w szpitalu
- Pacjent czuł że pielęgniarka traktowała go bez szacunku



*Przydatna wskazówka: proszę teraz wypisać powody dla których chcą Państwo złożyć zażalenie w sposób łatwy i jasny. To może być przydatne gdy zechcą Państwo odnieść się do tego później.*

## Krok 2

### Co chcą Państwo osiągnąć?

Proszę pomyśleć o tym co chcą Państwo osiągnąć. Jest bardziej prawdopodobne, że Państwa problemy zostaną szybko rozwiązane, jeśli postarają się Państwo być dokładni i rozsądni.

#### Kiedy zgłaszają Państwo zastrzeżenie wobec NHS mogą Państwo oczekiwać :

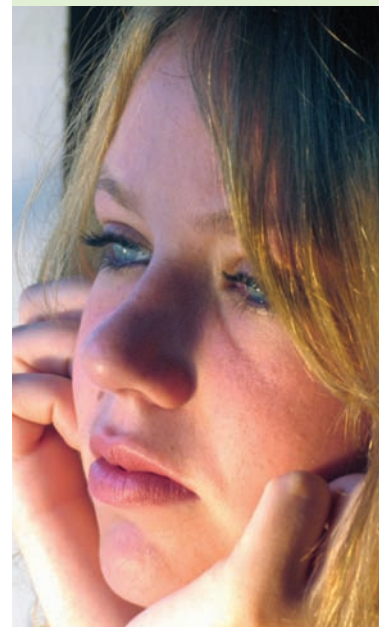
- Że będą Państwo traktowani z szacunkiem i grzecnością
- Że będzie Państwu zaoferowane wsparcie, aby pomóc w zgłoszeniu zastrzeżenia
- Że jeśli możliwe zostanie zaoferowane szybkie rozwiązanie
- Wyjaśnienia tego co się stało
- Przepraszają jeśli dotyczy
- Że znajdą zmiany, aby taka sama sytuacja nie zdarzyła się nikomu innemu
- Lepszej komunikacji pomiędzy personelem NHS a pacjentami

### ICAS może Państwu pomóc tylko w przypadkach kiedy zażalenie dotyczy opieki zdrowotnej zasilanej z funduszu NHS.

Istnieją ograniczenia co do tego, co może zostać osiągnięte używając Procedury Składania Zażaleń NHS. Jeśli jest bardziej prawdopodobne, iż to co chcą Państwo osiągnąć może zostać uzyskane inną drogą, Państwa Rzecznik może to Państwu wyjaśnić i udzielić informacji o tym z kim należy się kontaktować..

### Finansowa kompensata za szpitalne zaniedbanie

- To zazwyczaj możliwe jest tylko przez wszczęcie działań prawnych
- Będą Państwo musieli porozmawiać z adwokatem, który specjalizuje się w sprawach takich jak medyczne lub szpitalne zaniedbanie
- Istnieją ramy czasowe w których należy wnieść prawne roszczenie i najlepiej jest skontaktować się z adwokatem do trzech lat od zdarzenia





## Działania dyscyplinarne przeciwko jakimkolwiek pracownikowi NHS

- Procedura Składania Zażaleń NHS nie może być wykorzystywana w celu podjęcia działań dyscyplinarnych przeciwko pracownikowi NHS
- To jednakże może zostać osiągnięte przy użyciu odrębnej procedury jako rezultat dochodzenia w prawie Państwa zażalenia

## Zażalenia dotyczące prywatnej opieki medycznej

- Jeśli zapłaciliście Państwo za skorzystanie z prywatnej opieki medycznej lub ubezpieczenia medycznego, nie mogą Państwo korzystać z Procedury Składania Zażaleń NHS. Prywatna opieka medyczna będzie miała własną procedurę składania zażaleń którą mogą Państwo użyć
- Jeśli jednak Państwa leczenie zostało opłacone z funduszy NHS mogą Państwo skorzystać z procedury składania zażaleń NHS

## Zażalenia dotyczące domów spokojnej starości oraz domów opieki

- Jeśli opieka w domu opieki jest opłacana ze środków NHS, możecie Państwo złożyć zażalenie korzystając z Procedury Składania Zażalenia NHS
- Jeśli opieka w domu spokojnej starości lub domu opieki jest opłacana z własnych środków, nie mogą Państwo złożyć zażalenia używając Procedury Składania Zażalenia NHS. Jednakże większość domów spokojnej starości lub domów opieki ma własne procedury jeśli chodzi o składanie zażalenia z których mogą Państwo skorzystać.

## Krok 3

### Do kogo zgłosić się w celu zgłoszenia zażalenia?

Kiedy już jest jasne, z czego nie są Państwo zadowoleni, muszą Państwo przemyśleć jak najlepiej poradzić sobie z tą sytuacją. Mogą to Państwo zrobić na różne sposoby, a pomocne jest rozważenie tego z jakim sposobem czują się Państwo swobodnie. Mogą Państwo:

### Porozmawiać bezpośrednio z członkiem personelu

- Wiele zażeń powstaje w wyniku nieporozumienia lub braku komunikacji, co może zostać od razu wyjaśnione jak tylko poinformują Państwo o problemie. Jeśli Państwo chcą, mogą porozmawiać z członkiem personelu, który jest bezpośrednio zaangażowany w Państwo leczenie lub z ich managerem, o tym z czego są Państwo niezadowoleni. To najczęściej jest najszybszym sposobem na rozwiązanie problemu i nie pogarszanie sytuacji.

### Porozmawiać z Działem ds. Porad i Kontaktów z Pacjentami (PALS)

- Jeśli czują się Państwo niezręcznie bezpośrednio kontaktując się z pracownikami NHS lub taka rozmowa nie rozwiązała problemu, wtedy właśnie organizacja zwana PALS (Dział ds. Porad i Kontaktów z Pacjentami) może pomóc
- PALS dostarcza informacji, porady i wsparcia dla pacjentów, rodzin i opiekunów oraz pozwala na szybkie uzyskanie odpowiedzi na pytania. Proszę zapoznać się z dołączonymi do tej broszury informacjami, aby dowiedzieć się więcej na temat oferowanych przez PALS usług

### Skorzystanie z Procedury Składania Zażeń NHS może być najlepszym rozwiązaniem w przypadku gdy:

- Zgłosili Państwo zażalenie, ale nie zostały one w pełni zaspokojone
- To co się stało pociąga za sobą pytania o standardy opieki
- Chcą Państwo zgłosić zażalenie dotyczące wielu płaszczyzn i chcą aby zostało przeprowadzone dochodzenie
- Zażalenia skierowane są do więcej niż jednej organizacji





## Procedura Składania Zażalenia NHS

Procedura Składania Zażalenia NHS skupia się na rozwiązaniu problemu na płaszczyźnie lokalnej

### Krok 1- Lokalne Rozwiązanie

Celem Lokalnego Rozwiązania jest to, aby rozwiązać Państwa problem bezpośrednio z organizacją NHS. NHS dąży do tego, aby odpowiedzieć na Państwa list wydajnie, z wyczuciem oraz szybko.

Lokalne Rozwiązanie jest szansą na wyjaśnienie tego, z czego nie są Państwo zadowoleni oraz tego, co by Państwo chcieli aby się stało. To daje Państwu jak i organizacji NHS czas na wysłuchanie i omówienie zdarzenia. Lokalne Rozwiązanie jest ważne, ponieważ dąży do rozwiązania Państwa problemu oraz jeśli możliwe, wykorzystanie Państwa doświadczenia w celu poprawy lokalnych usług.

Na tym etapie ważne jest, aby zgłosić wszystko z czego nie są Państwo zadowoleni, jako że nowe zastrzeżenia nie będą mogły później zostać dołączone do tego samego zażalenia.

Pomocne byłoby notowanie dat wykonanych rozmów telefonicznych oraz wysłanych i otrzymanych listów dotyczących Państwa zażalenia. Aby Państwu to ułatwić, do broszury dołączamy Dziennik Działań. Mogą Państwo zapisywać wszystkie dane dotyczące osób z którymi Państwo pisali lub rozmawiali; co zostało uzgodnione oraz kiedy ma zostać wykonane.

### Czy obowiązują jakieś ramy czasowe jeśli chodzi o złożenie zażalenia?

Tak. Jako zasada, powinno się złożyć zażalenie do:

- Dwunastu miesięcy od zdarzenia lub
- Dwunastu miesięcy od momentu kiedy zdadzą sobie Państwa sprawę, że jest coś na temat czego chcą Państwo złożyć zażalenie

Przyjęcie zażalenia po tym czasie zależy od uznania NHS. Na przykład jeśli byliście Państwo zbyt chorzy, aby od razu złożyć zażalenie, NHS rozważy możliwość tego, czy dalej jest możliwe przeprowadzenie dochodzenia w sposób skuteczny i sprawiedliwy.

## Jak mogę złożyć zażalenie?

### Mogą Państwo wyjaśnić co się stało:

- Osobiście
- Przez telefon
- Pisząc e-maila
- Listownie

Organizacje NHS zdają się preferować listowne zażalenia, ale jeśli wolą Państwo zadzwonić lub udać się osobiście, Manager ds. Zażeń powinien zapisać Państwa zażalenie. Zażyczenia które Państwo składają, powinny być zapisane a Państwo powinniście otrzymać tego kopię.

*Dobra rada: Jeśli składają Państwo zażalenie listownie, proszę zachować kopię listu do którego mogą Państwo potrzebować mieć wgląd później.*

Wszystkie organizacje NHS mają procedury składania zażeń i w większości przypadków, będą one zapewne dobrze wykorzystane przy analizie Państwa zażenia. Jednakże jeśli Państwo chcą, mogą złożyć zażalenie do Funduszu Podstawowej Opieki Zdrowotnej (PCT). PCT jest odpowiedzialny za wszystkie placówki NHS w Państwa obszarze.

Jeśli chcą Państwo złożyć zażalenie na temat szpitala lub usługi karetki proszę o kontakt z Managerem ds. Zażeń lub Dyrektorem Naczelnym Funduszu NHS.

Jeśli chodzi o zażenia dotyczące podstawowej opieki i niezależnych dostawców opieki jak lekarzy rodzinnych (GP), dentyków, optyków, farmaceutów, przychodni lub innych niezależnych wykonawców NHS, mają Państwo dwie opcje:

- Mogą Państwo złożyć zażalenie bezpośrednio do organizacji NHS przez kontakt z osobą odpowiedzialną za zażenia. W większości przychodni lekarskich lub gabinetów dentystrycznych będzie to Manager Placówki.

### Lub

- Mogą Państwo złożyć zażalenie do Funduszu Podstawowej Opieki Zdrowotnej (PCT). PCT jest odpowiedzialny za całą opiekę w Państwa obszarze i ściśle współpracuje z lekarzami świadzącymi podstawową opiekę jak lekarzami rodzinnymi (GP) i dentykami.

Jeśli zdecydują Państwo na złożenie zażenia bezpośrednio do organizacji ale nie są zadowoleni z odpowiedzi, nie mogą wtedy zgłosić problemu do PCT, ale muszą udać się bezpośrednio do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia (HSO).





Jeśli nie są Państwo pewni gdzie wysłać swoje zażalenie, proszę zasięgnąć informacji z PALS lub z Działu ds. Zażaleń w większych organizacjach takich jak szpitale. Wiele organizacji NHS na ich stronie internetowej zamieszcza szczegóły dotyczące tego, jak skontaktować się z nimi na temat zażaleń.

Proszę pamiętać że jeśli Państwa zażalenie dotyczy więcej niż jednej organizacji NHS, wystarczy iż wyślą Państwo list tylko do jednej z nich. Ta organizacja skontaktuje się z drugą organizacją(ami) i wyślą Państwu wspólną odpowiedź.

Jeśli potrzebują Państwo pomocy z jakimkolwiek z tych procesów, bezpłatny i nienależny Rzecznik ICAS będzie mógł pomóc.

## Co stanie się potem?

Może zdarzyć się tak, iż Państwa problem zostanie rozwiązany natychmiastowo.

### Jeśli jednak tak się nie zdarzy, oni:

- Powinni potwierdzić otrzymanie Państwa zażalenia ustnie lub na piśmie do trzech dni roboczych
- NHS powinno się z Państwem skontaktować, aby omówić Państwa zażalenie i ustalić plan jak wyjaśnić niepokojące kwestie. To oznacza, iż będą oni chcieli omówić to, jak najlepiej wyjaśnić niepokojące kwestie oraz co chcą Państwo osiągnąć przez poruszenie tego tematu. Powinno także się ustalić termin do kiedy Państwa sprawa powinna zostać rozwiązana i informować Państwa o jakichkolwiek postępach. Na sugerowany termin może mieć wpływ wiele czynników jak liczba personelu z którą należy porozmawiać, to jak szybko można mieć wgląd w Państwa historie choroby i to czy inne organizacje NHS są zaangażowane w rozwiązanie Państwa zażalenia. Jeśli istnieje problem, który uniemożliwia dostosowanie się do ustalonego terminu, powinni oni się z Państwem skontaktować przed wygaśnięciem tego terminu, aby ustalić inną datę.
- Powinni zaproponować pomoc, aby umożliwić Państwu zrozumienie procedur składania zażalenie lub poradę co do miejsca, gdzie można zasięgnąć takiej pomocy, takiego jak, lokalny oddział ICAS

## Rozstrzygnięcie zażalenia:

- Możliwe, że zostanie Państwu zaproponowane spotkanie w celu omówienia Państwa zażalenia i możliwości porozmawiania bezpośrednio z personelem na temat tego, co się stało. Mogą Państwo wziąć ze sobą przyjaciela, krewnego oraz/ lub Adwokata na jakiegokolwiek spotkanie które mogą Państwo mieć
- Czasami NHS korzysta z usług organizacji **Pojednawczych** lub **Mediacyjnych**. Pojednawca/ mediator jest osobą bezstronną i niezależną, która może zorganizować spotkanie z Państwem i osobami związanymi ze sprawą (osobno lub razem) co pozwoli wszystkim stronom na wyrażenie swojego zdania i spróbowaniu pogodzenia różnic. Pojednawca zostanie zaangażowany tylko, jeśli wszystkie ze stron osiągną porozumienie. Proces pojednawczy jest poufny
- Usługi Pojednawcze i Mediacyjne różnią się w zależności od Funduszu, więc jeśli to zostanie Państwu zaoferowane, powinniście Państwo spytać Managera ds. Zażaleń aby wyjaśnił jak odbywa się to w Państwa okręgu

*Dobra rada: Pomocne jest przygotowanie listy pytań, które chcą Państwo zadać i zabranie jej ze sobą na spotkanie. Proszę starać się formułować pytania jasno i precyzyjnie. Pomocne jest także zabranie ze sobą odpowiednich dokumentów na spotkanie.*





## Co stanie się potem?

**Gdy dochodzenie dobiegnie końca i odbędą się wszystkie spotkania, Manager ds. Zażaleń powinien wysłać Państwu list zawierający:**

- Streszczenie Państwa zażalenia
- Rezultaty dochodzenia i jakiegokolwiek działania, które zostaną podjęte w następstwie zażalenia
- Co zrobić, jeśli dalej nie są Państwo zadowoleni z otrzymanych odpowiedzi

**W zależności od dochodzenia list może zawierać:**

- Przeprosiny, jeśli dotyczy
- Listę działań które zostaną podjęte i kiedy to nastąpi, jako rezultat Państwa zażalenia
- To, kto jest odpowiedzialny za te działania
- Listę działań które zostały podjęte, aby zapobiec temu, aby to samo nie zdarzyło się innym ludziom

**List powinien być:**

- Dobrze wyważony, rzeczowy i bezstronny
- Jasny i łatwy do zrozumienia

Powinien pominąć terminy specjalistyczne, a jeśli je zawiera, powinien wyjaśnić ich znaczenie.

Jeśli nie otrzymali Państwo tego listu do ustalonego w planie dnia, powinni Państwo zadzwonić lub napisać, aby sprawdzić kiedy możecie go otrzymać.

Jeśli Państwo się zgodzili, ten list może zostać wysłany w formie elektronicznej przez email.

Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia (HSO) stworzył zestaw sześciu jasnych zasad jeśli chodzi o dobre rozstrzygnięcie zażalenia. Wymaga się od wszystkich organizacji NHS, aby przestrzegały tych zasad przy rozpatrywaniu Państwa zażalenia.

Mogą Państwo poprosić o wgląd do tego przewodnika w lokalnym biurze ICAS lub bezpośrednio ze strony:

**[www.carersfederation.co.uk](http://www.carersfederation.co.uk)** .

Ewentualnie mogą Państwo dowiedzieć się więcej informacji odwiedzając stronę HSO pod adresem

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

## Co jeśli nie jestem zadowolony/a z Rozwiązania Lokalnego?

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z odpowiedzi, proszę zadać sobie pytanie z czego dokładnie nie są zadowoleni, a mogą Państwo zdecydować co zrobić dalej. Pomocna może być kolejna analiza:

- Listów
- Jakichkolwiek spotkań
- Procesów pojednawczych lub mediacyjnych
- Czy działano zgodnie z ustalonym planem
- Czy dalej nie odpowiedziano na część zażalenia, czy uważają Państwo iż dostarczone dowody nie zostały należycie wzięte pod uwagę
- Czy osiągnęliście Państwo zamierzony cel
- Co jeszcze, jeśli cokolwiek, mogło zostać zrobione, aby osiągnąć zamierzony cel
- Czy Manager ds. Zażaleń działał zgodnie z zasadami, jeśli chodzi o dobre rozstrzygnięcie zażalenia ustalonymi przez Rzecznika

### Jakie są moje opcje?

- Mogą Państwo napisać kolejny list wyjaśniający to, co według Państwo nie zostało omówione
- Mogą Państwo zadzwonić do osoby zajmującej się Państwa zażaleniem i wyjaśnić dlaczego wciąż nie są zadowoleni
- Mogą Państwo poprosić o kolejne spotkanie, aby omówić pozostałe zastrzeżenia
- Mogą Państwo wypróbować inną metodę osiągnięcia zamierzonego celu- powtórnie zastanowić się nad opcjami Kroku 2

Może zostać podjęte kolejne dochodzenie w sprawie Państwa zażalenia. Ponownie, organizacja NHS powinno to z Państwem omówić oraz ustalić plan działania włączając ostateczny termin rozwiązania zażalenia.

Organizacja NHS przeciwko której składacie Państwo zażalenie może być zdania, iż podjęto wszelkie możliwe działania, aby rozstrzygnąć Państwa zażalenie. Jeśli tak jest, to powinna Państwa o tym poinformować na piśmie.

**To jest koniec Rozwiązania Lokalnego**





## Krok 2- Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia (Rzecznik Praw Obywatelskich)

Mają Państwo prawo skierować swoje zażalenie do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia, jeśli nie są Państwo zadowoleni z tego, jak Państwa zażalenie zostało rozwiązane przez NHS. Rzecznik Praw Obywatelskich jest niezależny od NHS i rządu. Usługi Rzecznika Praw Obywatelskich są poufne i bezpłatne.

Powinni Państwo złożyć zażalenie nie później niż rok od dnia zdarzenia na temat którego składają Państwo zażalenie (lub od momentu kiedy zdali sobie Państwo z tego sprawę), jednakże Rzecznik Praw Obywatelskich może wydłużyć ramy czasowe, jeśli na przykład proces Lokalnego Rozwiązania trwał dłużej niż rok.

Rzecznik Praw Obywatelskich wglądnie w każde zażalenie, które do niego zostanie skierowane, ale nie rozpocznie dochodzenia (i nie jest do tego zobowiązany) w sprawie każdego zażalenia, które jest do niego skierowane. To jest kwestia uznania Rzecznika. Zazwyczaj nie rozpocznie dochodzenia w sprawie Państwa zażalenia, chyba że próbowaliście już Państwo wcześniej rozwiązać problem korzystając z Lokalnego Rozwiązania.

Rzecznik Praw Obywatelskich może Państwa skierować z powrotem do etapu Lokalnego Rozwiązania Procedury Składania Zażeń NHS, jeśli uważa że zwrócili się Państwo do niego za szybko lub jeśli uważa że organizacja NHS nie zrobiła jeszcze wszystkiego, aby rozwiązać Państwa problem na płaszczyźnie lokalnej.

### Rzecznik Praw Obywatelskich zazwyczaj nie przeprowadzi dochodzenia w sprawie zażalenia jeśli:

- Nie zgadzają się Państwo z decyzją podjętą przez usługodawcę NHS, ale nie potrafią poprzeć dowodami tego, dlaczego decyzja jest zła lub niezadowolająca
- Uważa, iż brak jest dowodów na to, że usługodawca NHS działał niewłaściwie
- Zdecyduje, iż usługodawca NHS lub lekarz podjęli wszelkie rozsądne działania, aby naprawić stan rzeczy
- Uważa, iż rezultat dochodzenia nie będzie wart zachodu (na przykład jeśli oczekiwane rozwiązanie przez osobę składającą zażalenie jest nieosiągalne)

Na początku członek zrzeszenia Rzeczników rozważy, czy Państwa przypadek spełnia kryteria Rzecznika jeśli chodzi o wszczęcie dochodzenia. Aby podjąć wykonanie oceny wstępnej, będą oni musieli zobaczyć historie choroby oraz inne dokumenty dotyczące Państwa zażalenia. Członek zrzeszenia Rzeczników skontaktuje się z Państwem i poprosi o wgląd do dokumentów, które potrzebuje oraz napisze do Państwa, aby poinformować o wyniku oceny..

### **Jeśli zgłoszą się Państwo do Rzecznika, istnieją trzy główne następstwa:**

- Rzecznik może zdecydować, iż nie będzie przeprowadzał dochodzenia w tej sprawie i nie podejmie żadnych dalszych działań ( na przykład jeśli uważa, iż NHS podjęło wszelkie działania, aby rozwiązać zażalenie na płaszczyźnie lokalnej)
- Rzecznik może zdecydować o nieprzeprowadzaniu dochodzenia, ale może poprosić usługodawcę NHS lub lekarza o podjęcie działań, które szybciej rozwiązałyby kwestię zażalenia i obejdują się bez potrzeby przeprowadzania dochodzenia przez Rzecznika. To jest tak zwana „interwencja”
- Rzecznik może zdecydować o przeprowadzeniu szczegółowego dochodzenia w następstwie czego, zostanie sporządzony szczegółowy raport. Dochodzenie będzie bardzo wnikliwe i dlatego też może potrwać dłuższy okres czasu. Rzecznik dąży do tego, aby ukończyć 90% dochodzeń do 12 miesięcy od przyjęcia sprawy.

### **Jeśli Państwa zażalenie jest rozpatrywane przez Rzecznika**

Jeśli Rzecznik przeprowadzi dochodzenie w sprawie Państwa zażalenia, sporządzi szczegółowy raport w tej sprawie.

### **Decyzja Rzecznika**

Decyzja Rzecznika w sprawie zażalenia jest ostateczna. Mowa tu o decyzji o tym, czy rozpatrzyć Państwa zażalenie czy nie oraz o tym czy podtrzymać Państwa zażalenie po przeprowadzeniu dochodzenia.





## Pytania i Odpowiedzi

### **Kto może złożyć zażalenie?**

Jakikolwiek pacjent NHS może złożyć zażalenie o jakiegokolwiek usłudze NHS z której skorzystali i nie są zadowoleni. Możecie Państwo złożyć zażalenie w imieniu innej osoby w szczególnych okolicznościach (więcej szczegółów poniżej). Usługi NHS obejmują leczenie i opiekę otrzymaną przez lekarza rodzinnego (GP), gabinet dentystyczny, szpital i usługi karetki. Ktokolwiek kto jest dotknięty, lub przypuszczalnie będzie dotknięty przez działanie, przeoczenie lub decyzje grupy NHS może złożyć zażalenie.

### **Moja mama jest starsza i nie wydaje mi się, że poradziłaby sobie z procesem złożenia zażalenia. Czy mogę je złożyć za nią?**

Mogą Państwo złożyć zażalenie za przyjaciela lub krewnego, jeśli oni zgadzają się na to aby Państwo złożyli zażalenie w ich imieniu. Przydatne jest uzyskanie pozwolenia na piśmie. Do broszury załączamy formularz wydania zgody i formularz poufności, z którego mogą Państwo skorzystać.

### **Moja partnerka ma Alzheimera. Czy wciąż potrzebuje jej zgody aby złożyć zażalenie?**

Jeśli Państwa przyjaciel lub krewny jest bardzo chory, lub nie ma zdolności wydania pozwolenia z powodu upośledzenia lub niepełnosprawności, mogą Państwo złożyć zażalenie w ich imieniu bez ich zgody. Fundusz jednakże sprawdzi brak zdolności wydania pozwolenia przed przyjęciem zażalenia. Jeśli nie zaakceptuje zażalenia, musi Państwa poinformować na piśmie o takiej decyzji i o powodach jej podjęcia.

### **Mój ojciec zmarł i nie uzyskałam jego zgody na działanie w jego imieniu. Czy nadal mogę złożyć zażalenie co do jego leczenia?**

Tak. Mogą Państwa zgłosić zażalenie lub przejąć rozpoczęte zażalenie w imieniu przyjaciela lub krewnego który zmarł, nawet jeśli nie mają Państwo ich pisemnej zgody. W niektórych przypadkach NHS może zdecydować o nieprzyjęciu Państwa jako odpowiedniego reprezentanta, to zostanie jednak z Państwem omówione.

### **Mój siostrzeniec ma 15 lat i cierpi na Syndrom Downa. Czy mogę złożyć zażalenie w jego imieniu bez uzyskania jego pisemnej zgody?**

Zażalenie może być złożone w imieniu dziecka (poniżej 18 lat) jeśli dziecko nie jest w stanie samemu złożyć zażalenia. Organizacje NHS nie mogą wziąć pod uwagę zażalenia złożonego przez reprezentanta dziecka, chyba że są pewni, iż dziecko nie jest w stanie samemu złożyć zażalenia. NHS musi Państwa poinformować na piśmie o takiej decyzji i o powodach jej podjęcia.

### **Czy mogę złożyć zażalenie na temat czegoś co stało się w przeszłości?**

To zależy jak dawno temu doszło do zdarzenia. Powinniście Państwo złożyć zażalenie:

- Do dwunastu miesięcy od zdarzenia

**lub**

- Do dwunastu miesięcy od momentu, kiedy uzmysłowia sobie, że jest coś na temat czego chcą złożyć zażalenie

Organizacje NHS mogą odstąpić od limitu czasowego, jeśli istnieją dobre powody dlaczego nie mogliście Państwo złożyć zażalenia wcześniej. Jednym z takich powodów może być to, iż byliście Państwo zbyt chorzy, aby złożyć zażalenie wcześniej.

### **Miałam operacje w prywatnym szpitalu. Czy mogę złożyć zażalenie do NHS?**

To zależy. Jeśli NHS zapłaciło za Państwa operacje w prywatnym szpitalu, mogą Państwo złożyć zażalenie do NHS. Jeśli płaciliście Państwo sami za leczenie lub ze środków prywatnego ubezpieczenia medycznego, nie mogą Państwo złożyć zażalenia do NHS. Prywatny szpital będzie miał swoją własną procedurę składania zażaleń z której można skorzystać.

### **Chcę pozwać chirurga który mnie operował. Jak się za to zabrać?**

Będą Państwo musieli wszcząć działania prawne, jeśli chcą zgłosić roszczenie w sprawie szpitalnego zaniedbania. Procedura Składania Zażaleń NHS nie zajmuje się takimi przypadkami. Mogą Państwo znaleźć dane lokalnych adwokatów, którzy specjalizują się w tym przez kontakt z Organizacją -Usługi Porad Prawnych dla Społeczeństwa (Community Legal Services Direct) lub Zrzeszeniem Prawników (Law Society) (przydatne adres dołączone są do broszury).



**POhWER**  
advocacy, making your voice heard

**Seap**  
SOUTH OF ENGLAND ADVOCACY PROJECTS



CARERS FEDERATION  
LIMITED

# Wspierając Twój Głos w NHS