



Pisanie listu z zażaleniem



iCAS

Niezależne Usługi Rzecznictwa
przy Składaniu Skarg

Polish

Pisanie listu z zażaleniem

Ogólne wskazówki

Do kogo wysłać zażalenie?

Jeśli chcą Państwo napisać zażalenie na temat szpitala lub karetki pogotowia, proszę o kontakt z Managerem ds. Zażaleń lub z Dyrektorem Naczelnym Funduszu NHS.

Jeśli nie są Państwo pewni gdzie wysłać zażalenie, proszę zasięgnąć informacji z Działu ds. Porad i Kontaktów z Pacjentami (PALS), Działu ds. Zażaleń w szpitalu lub z ICAS. Dodatkowo większość szpitalnych Funduszy zamieszcza informacje o tym, jak się z nimi skontaktować w celu złożenia zażalenia na ich stronach internetowych.

Jeśli Państwa zażalenie dotyczy więcej niż jednej organizacji NHS, wystarczy jak wyślą Państwo list tylko do jednej z nich. Ta organizacja nawiąże kontakt z drugą organizacją (ami) i wyślą wspólną odpowiedź.

Jeśli chodzi o zażalenia w sprawie podstawowej opieki oraz niezależnych dostawców opieki takich jak lekarzy rodzinnych (GP), dentyków, optyków, farmaceutów, przychodni i innych niezależnych wykonawców usług NHS, mają Państwo dwie opcje:

a) Mogą Państwo złożyć zażalenie bezpośrednio do organizacji NHS kontaktując się z osobą odpowiedzialną za zażalenia. W większości przychodni i pracowni dentystrycznych, będzie to Manager Placówki.

lub

b) Mogą Państwo złożyć zażalenie do Funduszu Podstawowej Opieki Zdrowotnej (PCT). PCT jest odpowiedzialny za opiekę zdrowotną w Państwa lokalnym obszarze i ściśle współpracuje z lekarzami opieki podstawowej takimi jak lekarze rodzinni (GP) czy dentyści.

Uwaga: Jeśli zdecydują się Państwo na złożenie zażalenia bezpośrednio do organizacji (opcja A) ale nie są zadowoleni z ich odpowiedzi nie mogą wtedy napisać jeszcze raz w tej sprawie do PCT, ale muszą skierować zażalenie bezpośrednio do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia (HSO).

Pisanie i wysłanie listu z zażaleniem

List powinien szczegółowo opisać Państwa zażalenie i poprosić o rozważenie zażalenia z uwzględnieniem Procedur Składania Zażalenia NHS. Jeśli nie piszą Państwo w swoim imieniu a imieniu innej osoby, która też jest pacjentem, muszą Państwo wykazać iż mają pozwolenie tego pacjenta. (Do tego zestawu dołączyliśmy formularz wydania zgody i formularz poufności, który mogą Państwo użyć).

Pomocne wskazówki

Bądź zwięzły

- Postaraj się, aby list z zażaleniem nie przekroczył dwóch stron
- Uważaj aby nie stracić głównych wątków w długim liście
- Jeśli zażalenie jest długie i złożone, załącz raport zdarzeń lub dziennik zdarzeń ze szczegółami

Używaj jasnego i prostego stylu

- Używaj krótkich zdań
- Nie bój się powiedzieć o tym co Cię zdenerwowało, unikaj agresywnego języka oraz obarczania innych
- Nie powtarzaj się

Bądź konstruktywny

- Twoje zażalenie jest szansą na poprawienie stanu rzeczy
- Formułuj swoje zastrzeżenia uprzejmie, ale stanowczo
- Wyjaśnij co chciałbyś osiągnąć jako rezultat zażalenia np: przeprosiny, wyjaśnienie, poprawę jakości usług, lub inny sposób

Trzymaj kopię

- Trzymaj kopie wszystkich wysłanych i otrzymanych listów, w kolejności od najstarszego do najnowszego

Wysyłaj kopie, nie oryginały dokumentów

- Trzymaj oryginały dokumentów dla siebie

Upewnij się że otrzymano list

- Możesz wysłać list przesyłką gwarantowaną lub poleconą

Co stanie się potem?

Powinniście Państwo otrzymać list potwierdzający odbiór zażalenia 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 historię 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.

Jeśli Państwa zażalenie uwzględnia usługi, które są dostarczane przez współpracę z NHS, jak na przykład Opieka Społeczna, istnieje dla niej osobna procedura zażaleniowa. W tym przypadkach będą Państwo potrzebowali więcej pomocy, proszę więc o kontakt z ICAS. Chociaż ICAS może pomóc tylko w przypadkach zażaleń adresowanych do NHS, skierujemy Państwa w kierunku, gdzie można uzyskać pomoc, jeśli inna część zażalenia uwzględnia organizacje poza NHS. Wystarczy, jak wyślą Państwo list do jednej z organizacji, która nawiąże kontakt z drugą organizacją i wyślą wspólną odpowiedź.

Przykład struktury pierwszego listu z zażaleniem

PRYWATNE I POUFNE
Wstaw adres
i numer telefonu

Manager ds. Zażaleń (imię jeśli wiadomo)
Nazwa i adres ich organizacji

- Lekarz rodzinny
- Pracownia Dentystyczna
- Fundusz Szpitalny lub
- Podstawowa Opieka Zdrowotna

Data

Szanowny....

Dot: Zażalenie NHS- Imię i Nazwisko osoby zgłaszającej skargę, data urodzenia

Piszę, aby złożyć zażalenie na temat leczenia które otrzymałem(łam) od [imię(imiona) członka personelu] w [miejsce gdzie doszło do zdarzenia/otrzymano leczenie] dnia [data zdarzenia/czas leczenia]. LUB [jeśli piszą Państwo w imieniu pacjenta] Piszę w imieniu [wpisać imię i nazwisko pacjenta], i załączam jego (jej) podpisaną zgodę na działanie w jego(jej) imieniu. [Jeśli pacjent nie jest w stanie wyrazić zgody, gdyż na przykład jest za młody, chory lub zmarł, muszą Państwo to wyjaśnić].

Proszę opisać

- Co się stało
- Kiedy, oraz
- Gdzie

Jeśli mają Państwo raport zdarzeń lub listę wydarzeń, mogą Państwo to dołączyć jako osobny dokument i nawiązać do tego dokumentu w tym miejscu. Proszę wyjaśnić co, jeśli cokolwiek Państwo już zrobili w celu rozwiązania tych problemów.

Chciałbym, aby poniższe punkty zostały ujęte w odpowiedzi na moje zażalenie.

- Proszę napisać co jest najważniejsze
- Proszę wyjaśnić dlaczego nie są Państwo zadowoleni
- Proszę formułować zdania jasno i zwięźle
- Proszę ponumerować lub wypunktować swoje racje
- Proszę zadać pytania na które chcielibyście Państwo uzyskać odpowiedzi i wypunktować je w kolejności według ważności

Jako rezultat tego zażalenia chciałbym uzyskać

Proszę napisać, co chcą Państwo osiągnąć, na przykład,

- Wyjaśnienie tego co się stało
- Przeprosiny
- Działanie w celu rozwiązania problemu, który Państwo doświadczyli, przez konkretną osobę

Oczekuję na potwierdzenie otrzymania tego listu. Chciałbym, aby Państwo przeprowadzili dochodzenie w sprawie moich zastrzeżeń i odpowiedzieli na mój list uwzględniając Procedury Składania Zażaleń NHS.

Proszę o kontakt jeśli potrzebują Państwo dalszych informacji.

Yours sincerely (jeśli znają Państwo osobę do której piszą Zażalenie)

LUB

Yours faithfully (jeśli nie znają Państwo osoby do której piszą Zażalenie)

Państwa podpis

Wydrukuj swoje imię

Jeśli wysyłają Państwo kopię tego listu do innej osoby, proszę to wypisać tutaj

Do wiadomości. Inna osoba

List ze skargą, próbka

1 Ulica,
Miasto,
AT1 2AB
Tel: 010 232 3205

Manager ds. Zażaleń (imię jeśli wiadomo)
Nazwa i adres ich organizacji
Lekarz rodzinny
Pracownia Dentystyczna
Fundusz Szpitalny lub
Podstawowa Opieka Zdrowotna

Data

Szanowny....

Dot.: Zażalenia NHS- Pani A Smith, ur 19 Maj 1963

Piszę, aby złożyć zażalenie na temat tego, jak zostałam potraktowana przez Dr Jones w The Old Surgery.

Byłam na wizycie u Dr Jones'a trzy razy, 26 Kwietnia, 31 Maja i 13 Grudnia. Doktor mnie nie zbadał ani nie zrobił żadnych testów. Wydaje mi się, że nie potraktował moich objawów na poważnie i powiedział, że moje problemy były skutkiem stresu oraz że powinnam wziąć na wstrzymanie.

Ja się bardzo źle czułam, a jego nastawienie mnie zdenerwowało, dlatego że nie potraktował mnie na poważnie. Martwiłam się, więc umówiłam się na wizytę u innego doktora w tej samej przychodni. Nie pamiętam jego imienia, ale będzie to wpisane w moich notatkach.

Doktor zbadał mnie 8 Stycznia i zlecił przeprowadzenie testów. Te wykazały, że miałam cukrzyce. Zostały mi przepisane leki i specjalna dieta i teraz czuje się dużo lepiej. Jednakże od Kwietnia 2008 do Stycznia 2009 przeszłam kilka infekcji, bezsenne noce i byłam bardzo przygnębiona.

Próbowałam poruszyć niepokojące kwestie z Dr Jones, ale on mnie nie słuchał.

Chciałabym, aby poniższe punkty zostały uwzględnione w odpowiedzi na moje zażalenie.

1. Czy mój stan zdrowia jest w gorszym stanie dlatego, że moja cukrzyca nie została wykryta i zdiagnozowana wcześniej przez Dr Jones'a podczas moich poprzednich wizyt?
2. Dlaczego Dr Jones nie zlecił wykonania żadnych badań?

Wraz z odpowiedziami na moje pytania, chciałabym:

- Aby nastawienie Dr Jones do pacjentów zostało poddane ponownej ocenie
- Aby Dr Jones wyjaśnił, dlaczego mnie nie słuchał ani mnie nie zbadał
- Aby zostały wystosowane przeprosiny od niego za niepotrzebny stres i zły stan zdrowia, co było wynikiem jego nieodpowiedniej opieki
- Dowiedzieć się, jakie praktyki stosuje ta przychodnia jeśli chodzi o sprawdzenie tego jak doktorzy słuchają swoich pacjentów

W przeszłości otrzymywałam bardzo dobrą opiekę w tej przychodni szczególnie od Dr Allen'a, który teraz przeszedł na emeryturę. Zostałam wtedy przepisana do Dr Jones'a. Chciałabym odzyskać pewność co do opieki świadczonej przez tą przychodnię.

Chciałabym, aby Państwo przeprowadzili dochodzenie w sprawie moich zastrzeżeń i odpowiedzieli na mój list uwzględniając Procedury Składania Zażaleń NHS.

Z poważaniem

Pani A Smith



CARERS FEDERATION
LIMITED
FEDERACJA OPIEKUNÓW

www.carersfederation.co.uk

Niezależne Usługi Rzecznictwa przy Składaniu Skarg (ICAS) zapewnione są na terenie East Midlands, North East, North West i Yorkshire & Humberside przez Federację Opiekunów sp. z o.o.

Federacja Opiekunów sp. z o.o. jest zarejestrowana w Anglii jako spółka nonprofit z odpowiedzialnością wspólników ograniczona do wysokości gwarancji.
Numer rejestracji 3123142 Numer rejestracyjny instytucji charytatywnej numer 1050779

Zajestrowane biuro: 1 Beech Avenue, Sherwood Rise, Nottingham, NG7 7LJ

