

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG PACJENTÓW

Jeśli chcą Państwo złożyć skargę lub są niezadowoleni z usług zapewnianych przez lekarzy lub personel pracujący w naszej przychodni, prosimy nas o tym powiadomić. W ramach systemu opieki NHS wdrożyliśmy procedurę rozpatrywania skarg, która ma na celu pomóc w rozwiązywaniu zaistniałych problemów. Nasz system składania skarg spełnia kryteria krajowe.

W jaki sposób można złożyć skargę?

Wierzymy, że większość problemów można rozwiązać w łatwy i szybki sposób bezzwłocznie po zgłoszeniu problemu z osobą, której ten problem dotyczy. Jeśli nie będzie istniała możliwość rozwiązania Państwa problemu w taki sposób i będą Państwo nadal chcieli złożyć formalną skargę, prosimy nas o tym bezzwłocznie powiadomić - pozwoli to nam na szybsze ustalenie zaistniałych okoliczności.

Skargi powinny być kierowane do Frances Draper, Kierownika Poradni (ang. Practice Manager) lub któregokolwiek z partnerów.

Alternatywnie, można poprosić o spotkanie z Kierownikiem Poradni w celu omówienia swoich problemów. Procedura rozpatrywania skarg zostanie Państwu wyjaśniona, a Państwa problemy zostaną rozwiązane w najszybszy możliwy sposób.

Prosimy o przekazywanie nam szczegółowych informacji na temat swojej skargi.

Nasze zobowiązania

Potwierdzimy otrzymanie skargi w ciągu pięciu dni roboczych i będziemy starali się rozpatrzyć ją w ciągu dwudziestu pięciu dni roboczych, licząc od daty wpłynięcia skargi. W przypadku jakichkolwiek opóźnień zostaną Państwo o tym poinformowani.

W uzasadnieniu otrzymają Państwo powód opóźnienia, alternatywnie zaoferujemy spotkanie z osobami, które są odpowiedzialne za rozpatrywanie skargi. Zobowiązujemy się do:

- ustalenia okoliczności zdarzenia i analizy zgłoszonego problemu;
- zaaranżowania spotkania z osobami, których dotyczy problem w celu omówienia wszelkich zgłoszonych obaw;
- wystosowania przeprosin, jeśli będzie to stosowne w danym przypadku;
- ustalenia procedur, które zapobiegą powtórzeniu się problemu.

Składanie skarg do organizacji Greater Huddersfield Clinical Commissioning Group

Mamy nadzieję, że w przypadku potrzeby złożenia formalnej skargi skorzystają Państwo z procedury składania skarg wdrożonej w naszej przychodni. Wierzymy, że zwiększy to nasze możliwości rozwiązania problemu i pozwoli na zwiększenie jakości zapewnianych usług przez naszą przychodnię.

Nie zmienia to jednak Państwa prawa do składania skarg do lokalnego oddziału organizacji Clinical Commissioning Group, której dane kontaktowe zostały zamieszczone poniżej, w przypadku, gdy nie zechcą Państwo skorzystać z procedury składania skarg w naszej przychodni lub będą Państwo niezadowoleni z wyników przeprowadzonego przez nas dochodzenia.

W celu uzyskania dalszych porad, prosimy o kontakt z:

Complaints Manager	PALS
Clinical Commissioning Group	WEST YORKSHIRE COMMISSIONING SUPPORT UNIT
Broad Lea House	DOUGLAS MILL
Bradley Business Park	BOWLING OLD LANE
Dyson Wood Way	BRADFORD
Bradley, Huddersfield	BD5 7JR
HD2 1GZ	Tel.: 0800 0525 270
	E-mail: WestYorksPALS@nhs.net
	Godziny otwarcia: 08:30 – 16:30

COMPLAINTS	THE PARLIAMENTARY & HEALTH SERVICE
NHS ENGLAND	OMBUDSMAN (PHSO)
P.O. BOX 16738	MILLBANK TOWER
REDDITCH	MILLBANK
B97 9PT	LONDON
E-mail: England.contactus@nhs.net	SW1P 4QP
	E-mail: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Składanie skarg w imieniu innej osoby

Prosimy pamiętać, że wszelkie informacje dotyczące pacjentów są przez nas traktowane jako ściśle poufne.

Jeśli składają Państwo skargę w imieniu innej osoby, musimy mieć pewność, że są Państwo do tego upoważnieni. W tym celu wymagamy przedstawienia takiego upoważnienia na piśmie podpisanego przez osobę, której dotyczy skarga, chyba że nie jest ona w stanie (z powodu choroby) tego zrobić (prosimy zapoznać się z poniższym przykładem).

Przykład skargi składanej przez osobą inną niż pacjent.

Ja _____ upoważniam _____ do złożenia skargi w moim imieniu

i wyrażam zgodę, aby przychodnia udostępniła (jedynie w zakresie, w jakim jest to konieczne, aby odpowiedzieć na skargę) poufne informacje, które zostały przeze mnie przekazane.

Podpis pacjenta _____ Data _____