

ROMANIAN

Ce fel de informații ar trebui să ofer?

Pentru a investiga îngrijorările pe care le aveți, avem nevoie de cât mai multe informații, de exemplu, date, ore și numele persoanelor implicate.

Pot primi ajutor în urma plângerii?

Serviciul PALS este disponibil oferindu-vă informațiile și sprijinul necesar pentru a se rezolva îngrijorările pe care le aveți și pentru a discuta modul în care doriți să le rezolvați. Serviciul PALS vă mai poate oferi informații referitoare la serviciile de sensibilizare a opiniei publice (reprezentanți independenți) pentru persoane care ar putea avea nevoie de astfel de servicii ca să-i ajute să-și vocifereze îngrijorările. PALS este un serviciu care oferă confidențialitate, ceea ce înseamnă că nu va acționa fără acordul dumneavoastră.

The Devon Advocacy Consortium (DAC) / "Consortiu pentru sensibilizarea opiniei publice Devon" oferă servicii de acest gen pentru plângeri din partea NHS-ului. Aceste servicii sunt oferite, în colaborare, de către nouă organizații de caritate din Devon și Torbay.

DAC poate fi contactat la **0845 231 1900** sau accesând website-ul: **www.devonadvocacy.org.uk**

Dacă încă sunt nemulțumit/ă?

Dacă tot nu sunteți mulțumit/ă după ce am investigat plângerea, vă rugăm să ne spuneți. Vrem să ne asigurăm că am făcut tot ce am putut pentru a vă rezolva îngrijorările. Dacă nemulțumirea persistă, vă puteți adresa serviciului Health Service Ombudsman (Mediere pentru serviciul de sănătate) pentru a investiga plângerea. Prima dată puteți contacta linia telefonică "helpline" pentru a discuta plângerea la numărul 0345 015 4033. Găsiți detaliile complete ale acestui serviciu în răspunsul din partea Trustului.

Ce aflăm de la dvs.?

Noi păstrăm o consemnare pentru toate datele în care am contactat Trustul. Acest lucru ne ajută să identificăm arii în care trebuie să aducem modificări și pe care să le îmbunătățim și să ne asigurăm că tratăm investigațiile, îngrijorările și plângerile în mod eficient și consecvent.

Cum să ne contactați:

Patient Advice and Liaison Service (PALS) /
Serviciul Consiliere Pacienți la:

t: **01392 675 686**

e: **dpt.pals@nhs.net**

Sau în scris la:

PALS

Franklyn House

Franklyn Drive

Exeter

EX2 9HS

Feedback-ul dvs.

Dacă aveți nevoie de această broșură într-un format diferit sau într-o altă limbă, vă rugăm să vă adresați personalului.

Dacă doriți să oferiți feedback în legătură cu serviciul nostru, vă rugăm să contactați:

Patient Advice and Liaison Service (PALS)

Devon Partnership NHS Trust

Franklyn House

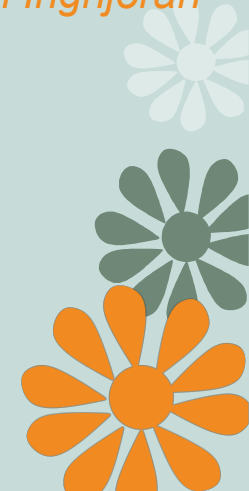
Franklyn Drive

Exeter, EX2 9HS

t: 01392 675 686

e: dpt.pals@nhs.net

www.dpt.nhs.uk



Introducere

Părerăa dumneavoastră este importantă pentru noi. Pentru că vrem să aflăm despre experiențele dumneavoastră, există câteva moduri prin care ne puteți spune ce credeți despre serviciile noastre.

Părerăa dumneavoastră

Vă puteți exprima părerăa astfel :

**Patient Advise and Liaison Service (PALS)/
Serviciul Consiliere Pacienți**

t: **01392 675 686**

e: **dpt.pals@nhs.net**

În scris:

PALS

Devon Partnership NHS Trust
Franklyn House
Franklyn Drive
Exeter
EX2 9HS

Serviciul PALS oferă consiliere și recomandări în legătură cu tratamentul și îngrijirea dumneavoastră.

Testul “Prietenii și familie”

Completați broșura “Prietenii și familie” pe care o găsiți la toate unitățile sau pe website-ul nostru **www.dpt.nhs.uk**

Serviciile de feedback online “Care Opinion”
www.careopinion.org.uk/youropinion

NHS Patient Opinion - **www.nhs.uk**

Reference: 392/06/19

Depunerea unei plângeri

Dacă doriți să vă exprimați îngrijorarea sau să depuneți o plângere în legătură cu serviciul nostru, puteți contacta serviciul PALS. Noi dorim să aflăm dacă nu sunteți mulțumit/ă de serviciile primite pentru a încerca să îndreptăm lucrurile cât mai repede posibil.

Alternativ, vorbind cu cineva care este implicat în îngrijirea dumneavoastră, poate duce la rezolvarea mai rapidă a lucrurilor.

Noi tratăm confidențial și la modul cel mai serios toate plângerile.

Plângerile nu vor afecta în niciun fel îngrijirea primită, atât cea în curs de desfășurare, cât și pe viitor.

Această broșură vă oferă mai multe informații despre acest proces și care sunt așteptările.

În cât timp trebuie să depun plângerea?

Ideal, ar trebui să ne contactați în decurs de 12 luni de când a avut loc incidentul. Există circumstanțe în care putem face excepții, extinzând această perioadă. Știm din proprie experiență că cu cât ne contactați mai repede, cu atât șansele să se rezolve plângerea sunt mai mari. Dacă trece prea mult timp, ar putea să fie mai greu ca cei implicați să-și amintească evenimentele cu exactitate.

Există limite în privința obiectelor plângerilor?

Noi nu putem investiga decât plângeri împotriva serviciilor oferite sau finanțate de către Devon Partnership NHS Trust (Trustul de parteneriat NHS din Devon).

Dacă mergeți la tribunal cu plângerea, va trebui să discutăm acest lucru cu dumneavoastră.

Pot depune o plângere în numele altcuiva?

Da, dacă:

- Aveți permisiunea lor în scris.
- Îngrijirile dumneavoastră sunt în legătură cu o persoană sub 16 ani și sunteți părintele sau tutorele legal al acesteia.
- Sunteți ruda cea mai apropiată sau un prieten apropiat al unei persoane care nu poate să depună plângerea sau care a decedat.

Ce se întâmplă când depun plângerea?

- Dacă ați contactat serviciul PALS, vom confirma în scris depunerea plângerii în decurs de trei zile lucrătoare
- PALS va înmâna plângerea Ofițerului de investigație care vă va contacta pentru a discuta cât va dura investigația și în cât timp veți

primi un răspuns (pentru problemele mai complexe poate dura și până la șase luni)

- Ofițerul de investigație va discuta cu dumneavoastră care este metoda cea mai potrivită să vă răspundă (de exemplu poate fi o scrisoare, un email, un plan de acțiune, o ședință sau un răspuns combinat).
- Ofițerul de investigație vă va propune un plan de rezolvare a plângerii dacă acest lucru este potrivit. Veți fi rugat/ă să semnați acest plan pentru a confirma că detaliile sunt corecte.
- Dacă obiectul plângerii îl constituie o altă organizație NHS sau o autoritate locală, vom lucra împreună, cu permisiunea dumneavoastră, pentru a vă oferi un singur răspuns.
- Ofițerul de investigație va trebui să vă acceseze fișa medicală pentru a putea duce la capăt o investigație completă. Dacă plângerea a fost făcută de o terță persoană, va trebui să vă dați consimțământul pentru a divulga detaliile medicale.
- Trustul vă va da o explicație cu privire la obiectul plângerii, detaliile găsite precum și ce va face pentru a îndrepta lucrurile. Dacă sunt aspecte cu care nu suntem de acord, vi se vor da explicații referitoare la motivele dezacordului.
- Înainte să vă trimitem răspunsul final, acesta va fi aprobat de managerii serviciului urmat de aprobarea finală dată de către Președintele Executiv sau de către o persoană nominalizată cu putere de a semna în numele acestuia.