

Kaip pateikti skundą dėl NHS darbo

4 versija

Išleista 2011 m. spalį

Peržiūrėjimo data: 2012 m. pavasaris

Škotijos NHS stengiasi, kad jūs gautumėte patį geriausią gydymą ir priežiūrą. Mes vertiname jūsų atsiliepimus – ir teigiamus, ir neigiamus, nes jų dėka mes galime tobulinti savo paslaugas. Prašome mums pranešti, jei esate dėl ko nors nepatenkinti.

Šiame lankstinuke yra paaiškinta NHS skundų pateikimo tvarka.

Dėl ko galima skųstis?

Galima pateikti skundą dėl:

- gydymo ar priežiūros, kuriuos jums ankščiau suteikė arba šiuo metu teikia NHS
- bet ko, kas yra susiję su jūsų priėmimo vieta, pvz., poliklinika, ligonine, kalėjimo sveikatos centru ar greitosios pagalbos automobiliu
- jūsų priežiūroje dalyvaujančio NHS personalo nario
- to, kaip yra organizuojamos mūsų paslaugos jūsų gyvenamajame rajone, ar jos turi įtakos jūsų priežiūrai ar gydymui.

Jei jūsų pateiktame skunde minimi kiti NHS skyriai ar kitos organizacijos, pvz., socialinės tarnybos, mums gali reikėti skundą perduoti svarstyti joms. Mes pranešime jums apie tai, kas ims jūsų skundo svarstymo.

Dėl ko skųstis negalima?

Pagal NHS skundų pateikimo tvarką nebus priimami skundai dėl šių dalykų:

- privačios sveikatos priežiūros ar gydymo
- paslaugų, kurios nebuvo suteiktos ar finansuojamos NHS ir
- ko nors, dėl ko esate pateikę ieškinį teismui.

Pagal NHS skundų pateikimo tvarką, piniginės kompensacijos paprastai nėra suteikiamos. Norėdami pasikonsultuoti dėl piniginių kompensacijų, kreipkitės į savo vietinį citizens advice bureau (piliečių konsultacinį biurą) arba į advokatą.

Kas gali pateikti skundą?

Galite pateikti skundą, jeigu:

- esate šiuo metu ar buvote anksčiau prižiūrimi ar gydomi NHS, arba
- lankėtės mūsų skyriuose arba naudojotės mūsų paslaugomis.

Galite pateikti skundą kieno nors kito vardu, jei:

- esate gavę kito asmens leidimą skųstis - (pacientas turi taip pat leisti personalui peržiūrėti jo/jos ligos istoriją, jei tai būtų reikalinga)
- esate vaiko tėvas/motina, globėjas ar pagrindinis slaugytojas ir jūsų vaikas dar nėra pakankamai subrendęs, kad galėtų pats pateikti skundą
- jums yra suteikti įgaliojimai dėl rūpybos (welfare power of attorney) arba įgaliojimai pagal rūpybos globos orderį (welfare guardianship order) dėl kokio nors asmens, kuris/kuri nesugeba pats/pati priimti dėl savęs sprendimų, su ta sąlyga, kad pagal šį orderį esate įgaliotas/įgaliota pateikti skundą dėl sveikatos priežiūros
- esate mirusio paciento giminaitis arba artimas žmogus, ir jei jums kėlė susirūpinimą tai, kaip jis/ji buvo gydomas iki mirties, arba
- veikiate kaip paciento nepriklausomas atstovas (advocate) (žr. 4 psl., norėdami rasti daugiau informacijos apie nepriklausomus atstovus).

Per kiek laiko galima pateikti skundą?

Skundų pateikimui yra taikomi laiko limitai. Paprastai skundas turi būti pateiktas:

- per šešis mėnesius nuo įvykio, dėl kurio pateikiate skundą, arba
- per šešis mėnesius nuo tos dienos, kai supratote, kad turite dėl ko skųstis - tačiau ne vėliau negu praėjus 12-ai mėnesių po įvykio.

Tačiau jei jums atrodo, kad jūsų skundui neturėtų būti taikomas laiko limitas, apie tai pasakykite skundą tvarkančiam asmeniui. Kartais mes galime priimti skundą net ir pasibaigus laiko limitui.

Jei NHS nepriima jūsų skundo, galite šį jį sprendimą apskųsti Scottish Public Services Ombudsman (Škotijos Visuomeninių tarnybų ombudsmenui) (žr. 5 psl., norėdami rasti daugiau informacijos).

Kaip pateikti skundą

Ką reikia daryti?

- Jei įmanoma, pirmiausiai pasikalbėkite su jūsų priežiūroje dalyvaujančiu darbuotoju. Gali būti, kad jums su juo/ja pasikalbėjus, mums pavyks iš karto išspręsti jūsų nusiskundimą.
- Jei negalite pasikalbėti su jūsų priežiūroje dalyvaujančiais NHS darbuotojais, galite paprašyti pasikalbėti su vyresniu personalo atstovu arba su darbuotoju, kuris yra atsakingas už skundus konkrečioje NHS organizacijoje.
- Galite savo skundą išsakyti atėję žodžiu, telefonu arba galite pateikti jį raštu. Skunde turi būti pateikta ši informacija:
 - jūsų vardas, pavardė ir adresas (ir paciento vardas, pavardė ir adresas, jei skundžiatės jo/jos vardu), ir
 - kiek įmanoma detaliau aprašyta kas, kur ir kada atsitiko.
- Skundą taip pat galite atsiųsti faksu, el. paštu arba tekstiniu pranešimu (jei tokie priimami), tačiau turėkite omenyje, kad taip atsiųstą jūsų asmeninę informaciją galės perskaityti ir kiti žmonės.

Kam turi būti pateiktas skundas?

- Pirmiausiai reikia pateikti skundą pačiam asmeniui arba organizacijai, kuri jums suteikė paslaugas.
- Jei nenorite to daryti, kreipkitės į savo vietos NHS board (NHS valdybą), kur jums paaiškins, kas gali padėti pateikti skundą (žr. šio lankstinuko 5 psl.).
- Jei jūsų skundas yra susijęs su NHS 24 arba su Golden Jubilee National Hospital (Golden Jubilee Nacionaline ligonine), pirmiausiai pasikalbėkite su jus aptarnavusiu darbuotoju. Jei nenorite to daryti, kreipkitės į darbuotoją, kuris yra atsakingas už skundus toje organizacijoje. Kontaktiniai duomenys pateikti 6 psl.
- Jei jūsų skundas yra susijęs su Scottish Ambulance Service (Škotijos greitosios pagalbos tarnybos) darbu, jį reikia pateikti į Greitosios pagalbos centrinį skyrių. Kontaktiniai duomenys pateikti 5 psl.
- Jei jūsų skundas yra susijęs su State Hospital (State ligonine), prašome jį pateikti atsakingam už skundus toje ligoninėje darbuotojui. Kontaktiniai duomenys pateikti 6 psl.

Kas bus daroma, man pateikus skundą?

- Per tris darbo dienas nuo jūsų skundo gavimo dienos mes jums parašysime laišką.
- Laiške bus paaiškinta:
 - kokių veiksmų imsime, nagrinėdami jūsų skundą
 - pasiūlysime jums aptarti skundą su personalo nariu
 - suteiksime jums informaciją apie nepriklausomas konsultacijas ir paramą (daugiau informacijos rasite 4 psl.), ir
 - suteiksime jums informaciją apie sutaikinimą arba bendrininkavimą, jei tai galėtų būti naudinga (daugiau informacijos rasite 4 psl.).
- Visa informacija apie jus bus saugoma konfidencialiai. Tiriant jūsų skundą, mums gali tekti apie jus pasikalbėti su kitais NHS darbuotojais arba jiems parodyti jūsų ligos istoriją. Jei nenorite, kad jūsų ligos istorijoje esanti informacija būtų atskleista kitiems, pasakykite apie tai pateikdami skundą, tačiau turėkite omenyje, kad tai gali apsunkinti jūsų skundo nagrinėjimą.
- Mes užregistruosime jūsų asmeninius duomenis bei skundą ir panaudosime juos gerindami savo teikiamas paslaugas.

Kada gausiu pilną atsakymą?

- Mes jums atsakysime per 20 darbo dienų nuo jūsų skundo gavimo dienos.
- Jei pateikiate skundą dėl GP surgery (šeimos gydytojų poliklinikos), NHS stomatologinės klinikos, NHS optikos ar vaistinės darbo, mes į jūsų skundą atsakysime per 10 darbo dienų.
- Kai kuriais atvejais jums gali prireikti daugiau laiko, norint pilnai atsakyti į jūsų skundą ir mes galime neišsistiekti aukščiau nurodytuose laiko rėmuose. Tokiais atvejais mes jus informuosime ir paaiškinsime priežastis.
- Atsakyme mes informuosime jus apie mūsų atlikto tyrimo rezultatus. Mes:
 - patvirtinsime, kad išnagrinėjome jūsų skundą ir atsakysime į visus jame iškeltus klausimus
 - atsiprašysime jūsų, jei kas nors buvo padaryta ne taip
 - paaiškinsime, kokių imsimės veiksmų, norint pasiekti, kad tai, dėl ko skundėtės, daugiau nepasikartotų
 - iškilus būtinybei paaiškinsime, kodėl yra neįmanoma ką nors pakeisti dėl kai kurių jūsų skundo aspektų
 - pasiūlysime jums galimybę pasikalbėti su personalo nariu, jei laiške ko nors nesuprasite, ir
 - į laišką įtrauksime informaciją apie Scottish Public Services Ombudsman, jei kartais liktumėte nepatenkinti mūsų atsakymu ir norėtumėte, kad skundas būtų svarstomas toliau (daugiau informacijos rasite 5 psl.).

Kas gali padėti pateikti skundą?

Nepriklausomos konsultacijos ir parama

- Jei norėtumėte su kuo nors pasitarti dėl skundo pateikimo arba norėtumėte, kad kas nors padėtų jį jums paruošti, paprašykite personalo nario Independent Advice and Support Service (IASS), kuris veikia vietos citizen advice bureau, duomenų . Kontaktinius duomenis rasite 5 psl.

Nepriklausomi atstovai (advocates)

- Jei jums sunku pačiam/pačiai pateikti skundą ir norėtumėte, kad kas nors pakalbėtų jūsų vardu, galite susirasti nepriklausomą atstovą. Nepriklausomas atstovas - tai NHS nedirbantis žmogus, kuris gali už jus pakalbėti arba padėti jums išreikšti savo mintis. Jūsų vietinė NHS board arba už skundus atsakingas darbuotojas gali suteikti informaciją apie nepriklausomų atstovų paslaugas jūsų gyvenamajame rajone.

Sutaikinimas arba tarpininkavimas

- Sutaikinimas arba tarpininkavimas – tai procesas, sutelkiantis žmones bandymams kartu spręsti problemas.
- Nepriklausomas sutaikintojas ar tarpininkas – tai žmogus, kuris gali pabandyti padėti jums ir asmeniui, kurio darbu skundžiatės, susitarti dėl to, kas turėtų atsitikti.
- Sutaikinimas arba tarpininkavimas gali vykti tik tada, jei jūs ir asmuo, dėl kurio skundžiatės, sutinkate su sutaikinimu.
- Jei norėtumėte gauti daugiau informacijos apie sutaikinimą arba tarpininkavimą, paklauskite jūsų skundą nagrinėjančio darbuotojo.

Kas atsitiks, jei aš persigalvosiu po skundo pateikimo?

- Galite bet kada persigalvoti dėl skundo pateikimo. Jei taip atsitiks, prašome mus kaip įmanoma greičiau apie tai informuoti. Būtų gerai, jei galėtumėte mums pranešti raštu, tačiau apskritai užtenka ir telefono skambučio.

Ką daryti, jei esu nepatenkintas dėl to, kaip NHS išnagrinėjo mano skundą?

The Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)

- Jei NHS pilnai išnagrinėjus jūsų skundą jūs vis tiek likote nepatenkintas/nepatenkinta, galite kreiptis į SPSO su prašymu peržiūrėti jūsų skundą.
 - Paprastai SPSO negali nagrinėti skundų vėliau, negu praėjus 12-ai mėnesių nuo tos dienos, kai supratote, kad turite dėl ko skųstis. Šis laiko apribojimas taikomas ne visada. Norėdami gauti daugiau informacijos, kreipkitės į SPSO.
 - SPSO negali nagrinėti atvejų, kurie buvo arba šiuo metu yra svarstomi teisme.
- Jei jums nepatinka, kaip NHS nagrinėja jūsų skundą, pvz., jei manote, kad nagrinėjimas užtruko per ilgai, galite kreiptis į SPSO.
- Ombudsman nepriima absoliučiai visų bylų, jis/ji nuspręs, ar verta papildomai peržiūrėti jūsų skundą.
- Norėdami sužinoti, kaip galima kreiptis į Ombudsman, žr. 6 psl.

Kur galima gauti daugiau informacijos

- Norėdami gauti daugiau informacijos visais šiame lankstinuke pateiktais klausimais, kreipkitės į:
 - savo vietos NHS board ir pasakykite, kad norite su kuo nors pasikalbėti apie skundus. Norėdami surasti kontaktinius savo vietos NHS Board duomenis:
 - žr. telefonų knygos skyriuje 'sveikatos tarnybos' ('health services')
 - skambinkite į NHS inform Helpline telefonu: **0800 22 44 88**, arba
 - apsilankykite internete: **www.hris.org.uk**
 - skambinkite į NHS inform Helpline telefonu **0800 22 44 88** (žinučių telefonas 18001 0800 22 44 88)
 - kreipkitės į savo vietos citizens advice bureau (artimiausio biuro ieškokite internete (**www.cas.org.uk** arba savo rajono telefonų knygoje).

Scottish Ambulance Service (Škotijos greitosios pagalbos tarnyba)

Norėdami pateikti skundą dėl Greitosios pagalbos darbo, kreipkitės į:

National Complaints Administrator
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Tipperlinn Road
Edinburgh
EH10 5UU
Telefonas **0131 446 7000**

NHS 24

Norėdami pateikti skundą dėl NHS 24, kreipkitės į:

Patient Customer Relations Department
NHS 24
Caledonia House
Fifty Pitches Road
Cardonald Park
Glasgow
G51 4ED
Telefonas **0141 337 4501**

Golden Jubilee National Hospital (Golden Jubilee Nacionaline ligonine)

Norėdami pateikti skundą dėl Golden Jubilee National Hospital, kreipkitės į:

Risk Manager

NHS Waiting Times Centre Board

Golden Jubilee National Hospital

Agamemnon Street

Clydebank

G81 4DY

Telefonas **0141 951 5154**

State hospital (State ligonine)

Norėdami pateikti skundą dėl State Hospital, kreipkitės į:

Complaints Officer

The State Hospital

Carstairs

Lanark

ML11 8RP

Telefonas: **01555 842 200**

Scottish Public Services Ombudsman (Škotijos Visuomeninių tarnybų ombudsmenui)

The Scottish Public Services Ombudsman

Freepost EH641

Edinburgh

EH3 0BR

Telefonas: **0800 377 7330**

Tekstinių pranešimų telefonas: **07900 494 372**

El. paštas **ask@spsso.org.uk**

Tinklapis: **www.spsso.org.uk**

Informacija apie sveikatos teises

- **Konfidencialumas – tai jūsų teisė (Confidentiality – it's your right).** Lankstinuke pasakojama, kaip NHS saugo jūsų asmeninę sveikatos informaciją.
- **Kaip galima susipažinti su savo ligos istorija (How to see your health records).** Lankstinuke yra paaiškinta jūsų teisė susipažinti su savo ligos istorija arba gauti jos kopiją.
- **NHS ir jūs (The NHS and You)** lankstinuke paaiškinta, ko galite tikėtis iš NHS Škotijoje ir ko NHS tikisi iš jūsų.
- **Sutikimas – jį suteikiate jūs (Consent – it's your decision).** Lankstinuke pasakojama, kaip jūs galite dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų sveikatos priežiūros ir gydymo.
- **Sveikatos priežiūra užsieniečiams (Health care for overseas visitors)** – informacija apie tai, kokias NHS paslaugas gali gauti į Škotiją trumpam atvykę užsieniečiai.

Informacija vaikams ir jaunuoliams

- **Sutikimas – jūsų teisės (Consent – your rights).** Lankstinuke pasakojama, kaip jūs galite dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų sveikatos priežiūros ir gydymo.
- **Konfidencialumas – jūsų teisės (Confidentiality – your rights).** Lankstinuke paaiškinta, kaip sveikatos tarnyba saugo informaciją apie jus.
- **Pasisakykite! Jūs turite teisę būti išgirstiems! (Have your say! Your right to be heard).** Lankstinuke pasakojama apie tai, kaip pateikti savo pastabas arba skundą dėl NHS darbo.

Informacija slaugytojams

- **Slaugymas ir sutikimas (Caring and consent)** paaiškina jūsų teisę dalyvauti priimant sprendimus dėl jūsų slaugomo suaugusio žmogaus sveikatos priežiūros.

Šią informaciją galite gauti:

- GP surgeries ir stomatologinėse klinikose, ligoninėse ir visur, kur yra teikiamos NHS paslaugos
- NHS inform Helpline, paskambinę telefonu **0800 22 44 88** (žinučių telefonas 18001 0800 22 44 88)
- **www.hris.org.uk**
- savo vietos citizens advice bureau (artimiausio biuro ieškokite internete **www.cas.org.uk** arba savo rajono telefonų knygoje).

Jūsų pastabos!

Mes norime žinoti, ką jūs manote apie šį lankstinuką.

Prašome pateikti savo pastabas:

- paštu - HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277**, Glasgow G1 3BR
- elektroniniu paštu – **hris@consumerfocus.org.uk**
- apsilankius mūsų tinklalapyje adresu **www.hris.org.uk** ir spragtelėjus ant nuorodos “contact us”, arba
- paskambinus telefonu **0141 226 5261**.

Mes padarėme viską, ką galėjome, kad šiame lankstinuke būtų pateikta teisinga informacija. Tačiau šis lankstinukas yra skirtas tik susipažinimui, todėl nereikėtų juo remtis kaip išsamiu teisiniu išdėstymu. Jei norite pateikti ieškinį, jums vertėtų kreiptis į advokatą, citizens advice bureau arba kitą konsultacinę agentūrą.

Išleido Health Rights Information Scotland, Consumer Focus Scotland projektas, Scottish Government Health Directorates užsakymu.



Norėdami šią informaciją gauti kita kalba arba kitokia forma, skambinkite į savo rajono NHS board. Jei jums reikalinga pagalba tai padaryti, kreipkitės į NHS inform Helpline telefonu 0800 22 44 88 (žinučių telefonas 18001 0800 22 44 88).

www.hris.org.uk