

# Как подать жалобу на NHS (Государственную Службу Здравоохранения)

Редакция 4

Опубликовано в октябре 2011 г.

Дата пересмотра: весна 2012 г.

Сотрудники NHS в Шотландии стремятся обеспечить Вам наилучший уход и оптимальное лечение. Мы ценим любые отзывы, хорошие или плохие, которые помогают нам повысить качество обслуживания. Если Вы чем-то недовольны, сообщите нам об этом.

В данной брошюре описан порядок подачи и рассмотрения жалоб в рамках NHS.

## На что можно пожаловаться?

Пожаловаться можно, в частности, на следующее:

- уход или лечение, которые Вы получали или получаете в NHS
- любые вопросы, касающиеся места прохождения медицинских осмотров и обследований (например, местной врачебной практики, больницы, тюремного лазарета или скорой помощи)
- сотрудника NHS, принимающего участие в Вашем обслуживании.
- организацию обслуживания в Вашем районе, если это повлияло на уход за Вами или Ваше лечение.

Если жалоба касается другого подразделения NHS или другой организации (например, системы социального обеспечения), то нам, может быть, придется передать ее на рассмотрение соответствующему должностному лицу в другой организации. Мы сообщим Вам фамилию лица, занимающегося рассмотрением Вашей жалобы.

## **На что нельзя пожаловаться?**

Имеется ряд аспектов, на которые нельзя пожаловаться в соответствии с процедурой подачи и рассмотрения жалоб в рамках NHS, в частности:

- частный медицинский уход или частное лечение;
- услуги, которые не предоставляются или не финансируются NHS;
- проблемы, в отношении которых Вы обратились в суд.

Процедура подачи и рассмотрения жалоб в рамках NHS обычно не предусматривает финансовой компенсации. Если Вам нужен совет относительно финансовой компенсации, следует обратиться в citizens advice bureau (местное Бюро консультаций для населения) или к адвокату.

## **Кто может подать жалобу?**

Вы можете подать жалобу, если:

- NHS обеспечивала или обеспечивает Вам уход или лечение;
- Вы посещали наши учреждения или пользовались нашими услугами.

Вы можете подать жалобу от имени других лиц, если:

- Вами получено их согласие на подачу жалобы – пациенты также должны дать согласие на то, чтобы наши сотрудники, при необходимости, ознакомились с их медицинскими картами
- Вы являетесь родителем, опекуном или лицом, осуществляющим основной уход, а Ваш ребенок еще недостаточно взрослый, чтобы понимать порядок подачи жалобы
- у Вас имеется доверенность на решение социально-бытовых вопросов или предписание о назначении Вас опекуном по социально-бытовым вопросам в отношении какого-либо лица, не способного принимать решения самостоятельно, и это предписание предоставляет Вам полномочия подать жалобу в отношении медицинского обслуживания
- Вы являетесь родственником или партнером скончавшегося пациента, и Вас беспокоит то, как с ним обращались перед смертью, или
- Вы выступаете в качестве защитника интересов пациента (дополнительную информацию о защите интересов смотрите на стр. 5).

## **Предельный срок для подачи жалоб**

У нас установлен предельный срок для подачи жалоб. Обычно необходимо подавать жалобы:

- в течение шести месяцев после случая, на который Вы хотите пожаловаться или
- в течение шести месяцев с момента, когда Вы осознали, что у Вас имеются основания для подачи жалобы – но не позднее 12 месяцев после соответствующего случая.

Вместе с тем, если Вы полагаете, что предельный срок не должен применяться в отношении Вашей жалобы, переговорите с лицом, занимающимся рассмотрением Вашей жалобы. Иногда жалоба может быть принята по истечении предельного срока.

Вы можете пожаловаться Scottish Public Services Ombudsman (инспектору по рассмотрению жалоб на действия государственных учреждений Шотландии) на отказ NHS принять Вашу жалобу (более подробная информация приводится на стр. 6).

## Как подать жалобу?

### Что следует сделать?

- По возможности сначала поговорите с сотрудником, принимающим участие в Вашем обслуживании. В этом случае мы постараемся решить вопрос по Вашей жалобе прямо на месте.
- Если Вы не можете переговорить с сотрудником NHS, принимающим участие в Вашем обслуживании, Вы можете переговорить с представителем руководства или должностным лицом, занимающимся рассмотрением жалоб, в соответствующем учреждении NHS.
- Подать жалобу можно лично, по телефону или в письменном виде. В жалобе следует указать:
  - Ваше имя, фамилию и адрес полностью (а также имя, фамилию и адрес пациента, если Вы подаете жалобу от его имени), и
  - как можно более подробные сведения о случившемся и о том, когда и где это произошло.
- Подать жалобу также можно по факсу, электронной почте или текстфону (если таковые имеются), но в этом случае Вашу личную информацию могут увидеть другие лица.

### Кому следует подавать жалобу?

- Сначала следует пожаловаться непосредственно тому лицу или в то учреждение, которые предоставляют услуги.
- Если для Вас этот вариант неудобен, смотрите информацию на стр. 6 данной брошюры, где указано, кто может помочь с рассмотрением Вашей жалобы в NHS board (местном управлении NHS).
- Если жалоба касается круглосуточной телефонной службы NHS 24 или Golden Jubilee National Hospital (больница), следует сначала переговорить с лицом, с которым Вы имели дело. Если Вы считаете, что не способны это сделать, переговорите с должностным лицом по рассмотрению жалоб в этом учреждении. Контактные сведения указаны на стр. 7.
- Если жалоба касается Scottish Ambulance Service (Службы скорой медицинской помощи Шотландии), следует подать ее в главный офис этой службы. Контактные сведения указаны на стр. 7.
- Если жалоба касается State Hospital (государственной больницы), следует подать ее должностному лицу, занимающемуся рассмотрением жалоб в данном учреждении. Контактные сведения указаны на стр. 7.

## **Что произойдет после того, как я подам жалобу?**

- Мы направим Вам письмо в течение трех рабочих дней после получения жалобы.
- В этом письме:
  - мы сообщим, какие будут приняты меры по рассмотрению Вашей жалобы
  - Вам будет предложена возможность обсудить жалобу с одним из наших сотрудников
  - будет содержаться информация о том, как получить независимую консультацию и поддержку (дополнительную информацию смотрите на стр. 5), и
  - мы сообщим информацию о примирительной или посреднической процедуре, если это может оказаться полезным (дополнительную информацию смотрите на стр. 5).
- Мы обеспечим конфиденциальность Вашей информации. В процессе рассмотрения Вашей жалобы нам может понадобиться переговорить о Вас с другими сотрудниками NHS или показать им Вашу медицинскую карту. Если Вы не желаете, чтобы мы передавали кому-либо информацию из Вашей медицинской карты, необходимо сообщить нам об этом при подаче жалобы. Однако это может затруднить рассмотрение Вашей жалобы.
- Мы регистрируем сведения о Вас и Вашу жалобу, и используем эту информацию в целях повышения качества наших услуг.

## **Когда я получу полный ответ?**

- Мы дадим Вам полный ответ в течение 20 рабочих дней после получения жалобы.
- Если жалоба касается GP surgery (местной врачебной практики), стоматологической практики NHS, офтальмологической практики NHS или фармацевтических услуг, мы ответим на Вашу жалобу в течение 10 рабочих дней.
- В некоторых случаях нам может потребоваться больше времени, чтобы дать Вам полный ответ, и мы не сможем соблюсти указанные сроки. В таком случае мы сообщим Вам об этом с указанием причины.
- Мы письменно сообщим Вам результат рассмотрения жалобы. Мы:
  - покажем, что мы рассмотрели Вашу жалобу и ответим на все пункты Вашей жалобы
  - принесем Вам свои извинения за любые допущенные ошибки
  - объясним, какие меры будут приняты, чтобы избежать повторения обстоятельств, послуживших поводом для Вашей жалобы
  - при необходимости объясним, почему нельзя принять никаких дополнительных мер в отношении некоторых пунктов Вашей жалобы
  - предоставим Вам возможность переговорить с одним из наших сотрудников, если что-либо в данном письме будет Вам непонятно, и
  - предоставим информацию о Scottish Public Services Ombudsman на тот случай, если Вы не будете удовлетворены результатом рассмотрения жалобы и пожелаете предпринять дополнительные действия (дополнительную информацию смотрите на стр. 6).

## **Кто может мне помочь с моей жалобой?**

### **Независимая консультация и поддержка**

- Если Вы хотели бы обратиться к кому-либо за советом или помощью в составлении жалобы, Вы можете связаться с представителем местного citizens advice bureau, чтобы узнать об имеющейся Independent Advice and Support Service (IASS — служба независимой консультации и поддержки). Контактные сведения указаны на стр. 6.

### **Защита интересов**

- Если Вы испытываете затруднения с самостоятельной подачей жалобы и хотите, чтобы кто-либо выступил от Вашего имени, вы можете попросить предоставить Вам независимого защитника. Независимым защитником является лицо, не являющееся представителем NHS, которое может выступить от Вашего имени или помочь Вам изложить Вашу точку зрения. Получить информацию об услугах по защите интересов пациентов в Вашем районе можно получить в местном NHS board или у должностного лица по рассмотрению жалоб.

### **Примирительная или посредническая процедура**

- Примирительная или посредническая процедура подразумевает сближение людей для решения проблемы.
- Независимый мировой посредник – это лицо, которое пытается помочь Вам и тому, на кого Вы пожаловались, договориться о том, что следует делать дальше
- Примирительной или посреднической процедурой можно воспользоваться только в том случае, если с этим будете согласны и Вы, и то лицо, на которое Вы пожаловались.
- Для получения более подробной информации о примирительной или посреднической процедуре, обратитесь к лицу, которое занимается рассмотрением Вашей жалобы.

### **Что, если я передумаю после подачи жалобы?**

- Вы можете в любое время изменить свою позицию относительно подачи жалобы. Пожалуйста, как можно быстрее сообщите нам об этом. Желательно сообщить нам об этом в письменном виде, но достаточно будет и телефонного звонка.

## Что если я буду недоволен тем, как NHS рассмотрела мою жалобу?

### The Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)

- Если NHS полностью рассмотрела Вашу жалобу, но Вы не удовлетворены результатом, можно обратиться к SPSO с просьбой о дальнейшем рассмотрении Вашей жалобы.
  - SPSO обычно не рассматривает жалобы, поданные спустя 12 месяцев после того, как Вы заметили проблему, на которую Вы жалуетесь. В некоторых случаях это временное ограничение не применяется. Пожалуйста, обращайтесь в SPSO за более подробной информацией.
  - SPSO не может рассматривать вопросы, которые разбирались или разбираются судом.
- Если Вы недовольны процедурой рассмотрения Вашей жалобы со стороны NHS (например, считаете, что рассмотрение длится слишком долго), Вы можете обратиться в SPSO.
- Ombudsman рассматривает не все дела, и примет решение о том, подлежит ли Ваша жалоба дальнейшему рассмотрению.
- Информацию о том, как связаться с Ombudsman, смотрите на стр. 7.

### Как получить дополнительную информацию

- Если Вы хотите получить дополнительную информацию о том, что содержится в данной брошюре, обращайтесь:
  - в местное NHS board (скажите, что Вы хотели бы обратиться по поводу жалобы)  
Контактную информацию местного NHS board можно найти:
    - в телефонном справочнике в разделе «службы здравоохранения»
    - позвонив в NHS inform Helpline (линию помощи) по телефону **0800 22 44 88**, или
    - на сайте **www.hris.org.uk**
  - позвонив в NHS inform Helpline: **0800 22 44 88** (текстфон: 18001 0800 22 44 88)
  - в местное citizens advice bureau – адрес ближайшего Бюро можно найти с помощью сайта **www.cas.org.uk** или в телефонной книге.

### Scottish Ambulance Service (Служба скорой медицинской помощи Шотландии)

Чтобы подать жалобу на службу скорой медицинской помощи, обратитесь по адресу:

National Complaints Administrator

Scottish Ambulance Service

National Headquarters

Tipperlinn Road

Edinburgh

EH10 5UU

Тел. 0131 446 7000

**NHS 24**

Чтобы подать жалобу на NHS 24, обратитесь в:

Patient Customer Relations Department

NHS 24

Caledonia House

Fifty Pitches Road

Cardonald Park

Glasgow

G51 4ED

Тел. **0141 337 4501**

**Golden Jubilee National Hospital (больница)**

Чтобы подать жалобу на Golden Jubilee National Hospital, обратитесь по адресу:

Risk Manager

NHS Waiting Times Centre Board

Golden Jubilee National Hospital

Agamemnon Street

Clydebank

G81 4DY

Тел. **0141 951 5154**

**State Hospital (государственная больница)**

Чтобы подать жалобу на State Hospital, обратитесь по адресу:

Complaints Officer

The State Hospital

Carstairs

Lanark

ML11 8RP

Тел. **01555 842 200**

**Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) (Инспектор по рассмотрению жалоб на действия государственных учреждений Шотландии)**

The Scottish Public Services Ombudsman

Freepost EH641

Edinburgh

EH3 0BR

Тел. **0800 377 7330**

Текстовое сообщение **07900 494 372**

Эл. почта **ask@spsso.org.uk**

Веб-сайт **www.spsso.org.uk**

## Информация о Ваших правах в отношении здравоохранения

- Брошюра **Конфиденциальность – это Ваше право (Confidentiality – it’s your right)** объясняет как NHS защищает Вашу личную медицинскую информацию.
- Брошюра **Как Вы можете ознакомиться с Вашей медицинской картой (How to see your health records)** объясняет Ваши права на ознакомление или получение копии Вашей медицинской карты.
- Брошюра **NHS и Вы (The NHS and You)** объясняет, что Вы можете ожидать от NHS в Шотландии и что NHS ожидает от Вас.
- Брошюра **Согласие – это Ваше решение (Consent – it’s your decision)** объясняет, какое участие Вы должны принимать в решениях о Вашем здравоохранении и лечении.
- Брошюра **Медицинская помощь для зарубежных гостей (Health care for overseas visitors)** – это фактическая информация о том, что могут ожидать приезжие из-за границы от системы NHS, когда они находятся в Шотландии.

### Информация для молодых людей

- Брошюра **Согласие – твои права (Consent – your rights)** объясняет, как ты должен быть вовлечен в решения о твоём здравоохранении и лечении.
- Брошюра **Конфиденциальность – твои права (Confidentiality – your rights)** объясняет как службы здравоохранения обеспечивают конфиденциальность твоей информации.
- Брошюра **Выскажись! Ты имеешь право быть услышанным (Have your say! Your right to be heard)** расскажет о том, как направлять отзывы или подать жалобу на NHS.

### Информация для лиц, осуществляющих уход

- Брошюра **Уход и согласие (Caring and consent)** объяснит Вам Ваши права на участие в решениях в отношении здоровья взрослого человека, за которым Вы осуществляете уход.

Эти брошюры можно получить:

- в GP surgeries и стоматологических клиниках, в больницах и прочих местах, предоставляющих услуги NHS
- позвонив в NHS inform Helpline: **0800 22 44 88** (текстфон: 18001 0800 22 44 88)
- **[www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)**
- в местном citizens advice bureau – адрес ближайшего Бюро можно найти с помощью сайта **[www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk)** или в телефонной книге.

## Ваши отзывы!

Мы хотели бы знать, что Вы думаете о данной брошюре.

Пожалуйста, сообщите нам свои отзывы:

- направив письмо по адресу: HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277**, Glasgow G1 3BR
- направив электронное сообщение по адресу: **hris@consumerfocus.org.uk**
- с помощью раздела «contact us» (контакты) на нашем сайте: **www.hris.org.uk**, или
- позвонив по телефону: **0141 226 5261**.

Мы приложили все возможные усилия, чтобы убедиться, что информация, содержащаяся в данной брошюре, является верной. Однако данная брошюра составлена исключительно в информационных целях и, следовательно, Вы не должны полагаться на неё таким же образом, как если бы в ней было изложено законодательство в полном объеме. Если Вы обдумываете возможность судебного иска, Вам следует обратиться к юристу, в citizens advice bureau или в другое агентство, предоставляющее консультации.

**Опубликовано Health Rights Information Scotland, в рамках проекта Consumer Focus Scotland, по заказу Scottish Government Health Directorates.**



**Consumer Focus  
Scotland**



Чтобы получить эту информацию на другом языке или в другом формате, позвоните в местное NHS Board.

Если Вам для этого нужна помощь, обратитесь в NHS inform Helpline по номеру: 0800 22 44 88 (текстфон: 18001 0800 22 44 88).

[www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)