

# Cómo presentar una reclamación al NHS

Versión 4

Elaborado en octubre de 2011

Fecha de revisión: primavera de 2012

En el NHS (Servicio Nacional de Salud) de Escocia nos esforzamos por prestarle la mejor atención y ofrecerle los mejores tratamientos posibles. Valoramos sus comentarios, tanto positivos como negativos, para ayudarnos a mejorar el servicio. Le rogamos que nos haga saber si no está satisfecho por cualquier motivo.

En este folleto se explica cómo presentar una reclamación a través del procedimiento de reclamaciones del NHS.

## ¿Sobre qué asuntos puedo presentar una reclamación?

Entre las cosas sobre las que puede reclamar se incluyen:

- la asistencia o el tratamiento que haya recibido o reciba en el NHS
- cualquier tema relacionado con el lugar en el que se le atendió, por ejemplo, un consultorio, un hospital, la enfermería de una cárcel o una ambulancia
- cualquier empleado del NHS que le haya atendido
- la organización de nuestros servicios en su área local, si esto ha afectado a la asistencia o el tratamiento prestados

Si su reclamación también se refiere a otras secciones del NHS, o a cualquier otra organización como pueden ser los servicios sociales, es posible que tengamos que enviarla a los departamentos que corresponda. Siempre se le indicará quién está gestionando su reclamación.

## **¿Sobre qué asuntos no puedo presentar reclamaciones?**

Hay algunas cosas sobre las que no se pueden presentar reclamaciones mediante este procedimiento del NHS, entre ellas se incluye:

- la atención o el tratamiento sanitario privado
- servicios que no hayan sido proporcionados o financiados por el NHS, y
- cualquier asunto sobre el que haya interpuesto una demanda legal.

El procedimiento de reclamaciones del NHS no suele proporcionar compensaciones monetarias. Si desea asesoramiento sobre este asunto debe ponerse en contacto con su Citizens Advice Bureau (Oficina de atención al ciudadano) local o con un abogado.

## **¿Quién puede presentar una reclamación?**

Usted puede presentar una reclamación si:

- el NHS le proporciona o ha proporcionado asistencia o tratamiento;
- ha visitado o utilizado nuestros servicios o instalaciones.

Usted puede presentar una reclamación en nombre de otra persona si:

- tiene autorización para presentar una reclamación en su nombre (el paciente también debe dar su permiso para que los empleados puedan consultar su historial médico si fuera necesario)
- es el padre, tutor o responsable principal de un niño que no es lo suficientemente maduro como para comprender cómo se presenta una reclamación
- tiene un poder notarial ('welfare power of attorney') o una institución tutelar por enfermedad ('welfare guardianship order') de alguien que no puede tomar sus propias decisiones y dicho poder o institución le otorga la capacidad de presentar una reclamación sobre la asistencia sanitaria recibida
- es familiar o tuvo alguna relación con un paciente que haya fallecido y tuviese alguna preocupación sobre cómo fue atendido antes de su muerte, o
- si actúa como representante del paciente (vea la página 5 para obtener más información sobre representación).

## **¿Cuánto tiempo tengo para presentar una reclamación?**

Existe un periodo límite para presentar reclamaciones. Normalmente debe presentar sus quejas:

- en un plazo de seis meses desde la situación que dio origen a su reclamación;
- dentro de un plazo de seis meses desde el momento en el que se dé cuenta de que tiene motivos para presentar una reclamación (pero en un plazo que no supere los 12 meses después de que se haya producido dicha situación).

Sin embargo, si le parece que en su reclamación no se deberían tener en cuenta estas limitaciones temporales, coméntelo con la persona que lleve su caso, ya que a veces se puede aceptar una reclamación después del periodo indicado.

Puede apelar cualquier decisión del NHS de rechazar su reclamación ante el Scottish Public Services Ombudsman (Defensor del pueblo ante los servicios públicos en Escocia). Vea la página 5 para obtener más información.

## ¿Cómo puedo presentar una reclamación?

### ¿Qué tengo que hacer?

- Si puede, en primer lugar hable con uno de los miembros del personal que le atendió. Así podremos tratar de solucionar su reclamación instantáneamente.
- Si no puede hablar con el personal del NHS que le atendió, puede solicitar una cita con un empleado de mayor jerarquía o con el encargado de las reclamaciones en la organización del NHS que corresponda.
- Puede presentar su reclamación en persona, por teléfono o por escrito. A la hora de presentar su reclamación debe incluir lo siguiente:
  - su nombre completo y dirección (y el nombre y la dirección del paciente si lo hace en representación de otra persona);
  - tanta información útil como sea posible sobre lo ocurrido, así como sobre el lugar y el momento en los que se produjeron los hechos.
- También puede presentar su reclamación por fax, correo electrónico o 'textphone' (teléfono de texto) (si estuviera disponible), pero si lo hace así tenga presente que otras personas podrían ver su información personal.

### ¿A quién debo dirigir mi reclamación?

- En primera instancia debe dirigir su reclamación directamente a la persona o la organización que le prestó el servicio.
- Si no se siente capaz de hacerlo, póngase en contacto con su 'NHS board' (oficina del NHS) local para averiguar quién puede ayudarle a presentar su reclamación (vea la página 6 del folleto).
- Si su queja se refiere al servicio NHS 24 o al 'Golden Jubilee National Hospital', en primer lugar debe hablar con la persona que llevó su caso. Si no se siente capaz de hacerlo, hable con el encargado de reclamaciones de la organización que corresponda. Los datos de contacto figuran en la página 6.
- Si su reclamación está relacionada con el 'Scottish Ambulance Service' (Servicio escocés de ambulancias), debe presentar la reclamación en sus oficinas centrales. Los datos de contacto figuran en la página 6.
- Si su reclamación es sobre el 'State Hospital', debe presentarla ante el encargado de reclamaciones en dicho hospital. Los datos de contacto figuran en la página 6.

### **¿Qué ocurre después de que haya presentado mi reclamación?**

- Le enviaremos una carta a los tres días laborables de recibir su reclamación.
- En la carta:
  - le indicaremos las medidas que tomaremos para estudiar su caso
  - le ofreceremos la oportunidad de hablar del asunto con uno de los miembros de nuestro personal
  - le daremos información sobre dónde puede obtener asesoramiento independiente y ayuda (vea la página 5 para obtener más información), y
  - le daremos información sobre los servicios de conciliación o mediación si esto pudiese resultar útil (vea la página 5 para obtener más información al respecto).
- Su información se mantendrá en la más estricta confidencialidad. Para poder investigar su queja, puede que tengamos que hablar sobre usted con otros empleados del NHS o mostrarles sus historiales médicos. Si no quiere que se divulgue la información contenida en dichos historiales, asegúrese de informarnos de ello cuando presente su reclamación, pero tenga en cuenta que esto podría obstaculizar las investigaciones.
- Con sus datos y su reclamación se creará un registro que se utilizará para ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

### **¿Cuándo recibiré una respuesta?**

- Le responderemos en un plazo de 20 días laborables después de recibir su reclamación.
- Si su reclamación está relacionada con un 'GP surgery' (consultorio), una clínica dental del NHS, la consulta de un oculista del NHS o una farmacia, le daremos una respuesta en un plazo de 10 días laborables.
- En algunos casos es posible que necesitemos más tiempo para poder darle una respuesta y que no seamos capaces de cumplir estos plazos. Si esto ocurre le informaremos de ello y le explicaremos el motivo.
- Le enviaremos una carta para informarle del resultado de nuestra investigación. Nosotros:
  - demostraremos que hemos estudiado su reclamación y hemos dado respuesta a todos los asuntos que en ella se exponen;
  - le ofreceremos una disculpa en aquellos casos en los que hayamos obrado mal;
  - le explicaremos qué medidas pueden tomarse para evitar que vuelva a repetirse la situación que dio origen a su reclamación;
  - si fuera necesario, le explicaremos por qué no se ha tomado ninguna medida sobre ciertos aspectos de su reclamación;
  - le ofreceremos la oportunidad de hablar con uno de nuestros empleados si hay algo en la carta que no haya comprendido; e
  - incluiremos información sobre el Scottish Public Services Ombudsman en caso de que no estuviera satisfecho con nuestra respuesta y deseara tomar otras medidas (vea la página 5 para obtener más información).

## ¿Quién puede ayudarme con mi reclamación?

### Asesoramiento y apoyo independiente

- Si desea obtener asesoramiento y ayuda para presentar su reclamación, pida información a cualquier miembro del personal sobre el Independent Advice and Support Service (IASS), que está disponible a través de las oficinas locales de asesoramiento al ciudadano (Citizens Advice Bureau). Vea la página X para obtener más información.

### Representación ('advocacy')

- Si le resulta difícil presentar una reclamación por sí mismo y quiere que alguien lo haga en su nombre, puede solicitar la ayuda de un representante independiente. Un representante independiente es una persona ajena al NHS que puede hablar en su nombre o ayudarlo a expresar sus opiniones. Su 'NHS board' o el encargado de reclamaciones podrá informarle de los servicios de representación disponibles en su zona.

### Conciliación o mediación ('conciliation' o 'mediation')

- La conciliación o mediación significa reunir a las personas con el fin de resolver un problema entre ellas.
- Puede recurrir a un conciliador o mediador independiente para que trate de ayudarlo tanto a usted como a la persona sobre la que ha presentado su reclamación a llegar a un acuerdo sobre qué medidas se tomarán al respecto.
- La conciliación o mediación solo puede utilizarse si usted y la persona de la que se haya quejado acceden a ello.
- Si desea más información sobre los servicios de conciliación o mediación, pregunte a la persona que esté tramitando su reclamación.

### ¿Qué ocurre si cambio de opinión después de haber presentado una reclamación?

- Puede cambiar de opinión sobre la presentación de una reclamación en cualquier momento. Si lo hace, le rogamos que nos lo comunique en cuanto sea posible. La mejor forma de avisarnos es por escrito, aunque también puede llamarnos por teléfono.

## ¿Qué ocurre si no estoy satisfecho con la manera en la que el NHS ha tramitado mi reclamación?

### Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)

- Si el NHS ha investigado su reclamación y aún no está satisfecho con el resultado, puede solicitar que el Scottish Public Services Ombudsman vuelva a revisar su caso.
  - Normalmente el SPSO no tendrá en cuenta ninguna reclamación una vez hayan pasado 12 meses desde el momento en el que se dio cuenta del asunto sobre el que desea quejarse. A veces no se aplicará esta restricción temporal. Póngase en contacto con el SPSO para obtener más información.
  - El SPSO no puede estudiar ningún caso que haya sido presentado ante un tribunal o que esté actualmente en juicio.
- Si no está satisfecho con la manera en la que el NHS está tramitando su reclamación, por ejemplo, si le parece que está tardando demasiado, puede ponerse en contacto con el SPSO.
- El 'Ombudsman' (defensor del pueblo) no acepta todos los casos y tiene derecho a decidir si se volverá a investigar su reclamación o no.

- Vea la página 7 para saber cómo ponerse en contacto con el 'Ombudsman'.

## Cómo obtener más información

- Si desea más información sobre cualquiera de los temas tratados en este folleto, póngase en contacto con:
  - su 'NHS board' local y pida hablar con alguna persona sobre la presentación de reclamacionesSi desea hallar los datos de contacto de su 'NHS board':
  - consulte la guía telefónica bajo 'health services' (servicios de salud)
  - llame a la 'NHS helpline' (línea de asistencia del NHS) en el **0800 22 44 88**, o
  - busque en Internet en la dirección **www.hris.org.uk**
  - la 'NHS Helpline' en el **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88)
  - su 'Citizens Advice Bureau' local (podrá hallar dónde está su oficina más cercana en Internet: **www.cas.org.uk** o en su guía telefónica local).

### Scottish Ambulance Service (Servicio escocés de ambulancias)

Para presentar una reclamación sobre el servicio de ambulancias, póngase en contacto con:

National Complaints Administrator

Scottish Ambulance Service

National Headquarters

Tipperlinn Road

Edinburgh

EH10 5UU

Teléfono **0131 446 7000**

### NHS 24

Para presentar una queja sobre el servicio NHS 24, póngase en contacto con:

Patient Customer Relations Department

NHS 24

Caledonia House

Fifty Pitches Road

Cardonald Park

Glasgow

G51 4ED

Teléfono **0141 337 4501**

### Golden Jubilee National Hospital

Para presentar una queja sobre el Golden Jubilee National Hospital, póngase en contacto con:

Risk Manager

**NHS Waiting Times Centre Board**

Golden Jubilee National Hospital

**Agamemnon Street**

Clydebank

G81 **4DY**

Teléfono **0141 951 5154**

**State Hospital**

Para presentar una queja sobre el State Hospital, póngase en contacto con:

Complaints Officer

The State Hospital

Carstairs

Lanark

ML11 8RP

Teléfono **01555 842 200**

**Scottish Public Services Ombudsman (Defensor del pueblo ante los servicios públicos en Escocia) (SPSO)**

Scottish Public Services Ombudsman

Freepost EH641

Edinburgh

EH3 0BR

Teléfono **0800 377 7330**

Mensaje de texto **07900 494 372**

E-mail **ask@spsso.org.uk**

Sitio web **www.spsso.org.uk**

## Información sobre sus derechos en el área de la salud

- **Confidencialidad: es su derecho ('Confidentiality - It's your right')** aquí se le explica cómo el NHS protege sus datos personales de salud.
- **Cómo consultar sus historiales médicos ('How to see your health records')** le informa sobre su derecho a ver o solicitar una copia de sus historiales médicos.
- **NHS y usted ('The NHS and You')** le explica lo que puede esperar del NHS en Escocia y lo que el NHS espera de usted.
- **Consentimiento: es su decisión ('Consent – it's your decision')** le explica cómo debería participar en las decisiones que se tomen sobre su asistencia y tratamientos médicos.
- **Asistencia sanitaria para visitantes extranjeros ('Health care for overseas visitors')** es una colección de hojas informativas donde se explica a qué servicios del NHS tienen derecho los visitantes extranjeros durante su estancia en Escocia.

### Información para niños y jóvenes

- **Consentimiento: tus derechos ('Consent – your rights')** te informa sobre cómo participar en las decisiones acerca de la asistencia y los tratamientos médicos que recibes.
- **Confidencialidad: tus derechos ('Confidentiality – your rights')** te informa sobre cómo el servicio de salud mantiene la privacidad de tu información personal.
- **¡Di lo que piensas! Tu derecho a ser escuchado ('Have your say! Your right to be heard')** te informa sobre cómo puedes enviar tus comentarios u opiniones o presentar una queja sobre el NHS.

### Información para cuidadores

- **Cuidadores y consentimiento ('Caring and consent')** le explica su derecho a participar en las decisiones que se tomen sobre la asistencia médica del adulto a su cargo.

Puede obtener estos folletos en:

- 'GP surgeries', consultas de dentistas, hospitales y cualquier lugar donde el NHS le preste servicios de asistencia
- la NHS inform Helpline en el **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88)
- **[www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)**
- su Citizens Advice Bureau local (podrá hallar dónde está su oficina más cercana en Internet: **[www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk)** o en su guía telefónica local).

## Queremos saber su opinión

Queremos saber lo que piensa de este folleto.

Envíenos sus comentarios:

- por correo postal a HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277**, Glasgow G1 3BR
- por correo electrónico a **hris@consumerfocus.org.uk**
- a través de nuestro sitio web en **www.hris.org.uk** pinchando sobre el enlace 'contact us', o
- por teléfono al **0141 226 5261**.

Hemos hecho todo lo posible por garantizar la exactitud de la información de este folleto. Sin embargo, este folleto debe considerarse como un instrumento meramente orientativo, por lo que no debe interpretarse como una declaración fiel de la legislación vigente. Si está pensando en presentar una demanda legal debe ponerse en contacto con un abogado, el Citizens Advice Bureau o cualquier otra agencia de asesoramiento.

**Elaborado por Health Rights Information Scotland, un proyecto de Consumer Focus Scotland, para los Scottish Government Health Directorates.**



Si desea este folleto en otro idioma o formato, solicítelo por teléfono al 'NHS board'. Si necesita ayuda para hacerlo, póngase en contacto con la 'NHS inform Helpline' en el número 0800 22 44 88 (textphone 18001 0800 22 44 88).

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