

# Składanie skarg na NHS

Wersja 4

Przygotowano: październik 2011

Data korekty: wiosna 2012

NHS (państwowa służba zdrowia) w Szkocji dokłada wszelkich starań, aby zapewnić pacjentom najlepszą możliwą opiekę i leczenie. Wszelkie uwagi ze strony pacjentów, zarówno pozytywne jak i negatywne, pomagają nam stale podnosić poziom naszych usług. Jeśli pacjent jest niezadowolony, chcemy o tym wiedzieć.

Niniejsza ulotka wyjaśnia, jak złożyć skargę zgodnie z procedurą NHS.

## Jakie mogą być przyczyny skarg?

Skargi mogą dotyczyć między innymi:

- opieki i leczenia w ramach NHS zarówno w trakcie, jak i po ich zakończeniu,
- miejsca, w którym odbywa się leczenie, np. przychodni, szpitala, więziennego ośrodka zdrowotnego lub karetki pogotowia,
- pracownika NHS odpowiedzialnego za leczenie pacjenta
- organizacji usług zdrowotnych w miejscu zamieszkania pacjenta, jeśli miało to wpływ na przebieg leczenia lub jakość opieki.

Jeśli skarga dotyczy również innego oddziału NHS lub innych organizacji, np. społecznych, rozważymy tę skargę lub skierujemy ją do osób odpowiedzialnych z ramienia tej innej organizacji. Pacjent otrzyma od nas informację o tym, kto rozpatruje jego skargę.

## Jakie skargi nie będą brane pod uwagę?

Procedura NHS nie dopuszcza przyjmowania skarg dotyczących:

- prywatnej opieki zdrowotnej i leczenia,
- usług nieoferowanych lub niefinansowanych z funduszu NHS, oraz
- spraw złożonych w sądzie.

Procedura rozpatrywania skarg przez NHS nie przewiduje odszkodowań w formie pieniężnej. Pacjenci zgłaszający roszczenia o odszkodowanie powinni zwrócić się do najbliższego citizens advice bureau (obywatelskiego biura doradczego) lub do adwokata.

## **Kto może złożyć skargę?**

Skargi mogą składać osoby, które:

- korzystały lub korzystają z opieki lub leczenia w ramach NHS lub
- odwiedziły placówkę lub korzystały z usług NHS.

Istnieje możliwość złożenia skargi w imieniu innej osoby, jeśli:

- osoba ta wyraziła zgodę na złożenie skargi – pacjent ten musi wtedy wyrazić zgodę na wgląd w jego dokumentację zdrowotną przez pracowników NHS,
- składający skargę jest rodzicem, opiekunem lub kuratorem osoby niepełnoletniej, która nie jest na tyle dojrzała, by zrozumieć procedurę składania skarg,
- składający skargę posiada pełnomocnictwo lub jest kuratorem osoby niezdolnej do podejmowania decyzji i jest uprawniony nakazem sądowym do złożenia skargi,
- składający skargę jest krewnym lub osobą blisko związaną ze zmarłym pacjentem i ma zastrzeżenia do zapewnionej mu za życia opieki lub
- jest niezależnym przedstawicielem pacjenta (więcej informacji na temat funkcji niezależnego przedstawiciela znajdziesz na stronie 4).

## **Jaki jest termin składania skarg?**

Czas na złożenie skargi jest ograniczony. Zazwyczaj skargę można złożyć:

- w ciągu sześciu miesięcy od daty zdarzenia, które jest przedmiotem skargi lub
- w ciągu sześciu miesięcy od stwierdzenia podstaw do złożenia skargi, ale nie później niż w ciągu 12 miesięcy od daty zdarzenia.

Jeśli pacjent uważa, że to ograniczenie czasowe nie powinno dotyczyć jego indywidualnego przypadku, powinien to przedyskutować z osobą rozpatrującą skargę. W wyjątkowych wypadkach skarga może zostać rozpatrzona po upływie limitu czasu.

Jeśli NHS odrzuci złożoną skargę, pacjent może odwołać się do Scottish Public Services Ombudsman (szkockiego rzecznika praw obywatelskich do spraw służb publicznych). Więcej informacji na ten temat znajdziesz na stronie 5.

## **Procedura składania skarg**

### **Co powinien uczynić pacjent?**

- W pierwszej kolejności należy porozmawiać z pracownikiem NHS odpowiedzialnym za opiekę zdrowotną pacjenta. Czyniąc to, pacjent daje pracownikom NHS szansę natychmiastowej reakcji i rozwiązania problemu.
- Jeśli nie jest możliwa rozmowa z pracownikiem NHS bezpośrednio odpowiedzialnym za opiekę nad tym pacjentem, można zwrócić się do przełożonego lub urzędnika biura skarg i zażaleń w danej organizacji NHS.
- Skargę można złożyć osobiście, telefonicznie lub pisemnie. Składając skargę, należy podać:
  - pełne imię, nazwisko i adres (oraz imię i nazwisko pacjenta, jeśli skargę składa jego przedstawiciel), a także
  - jak najwięcej pomocnych informacji o tym, co zaszło, gdzie i kiedy.
- Skargę można również wysłać faksem, pocztą elektroniczną lub złożyć przez telefon tekstowy (jeśli jest dostępny), ale nie gwarantuje to poufnego traktowania danych osobowych.

## **Do kogo skierować skargę?**

- Składając skargę na jakiegokolwiek usługi NHS, należy w pierwszej kolejności zwrócić się bezpośrednio do osoby lub organizacji świadczącej te usługi.
- Jeśli pacjent ma wątpliwości związane z taką procedurą, powinien zapoznać się z rozdziałem na stronie 5 broszury, informującym o tym, do kogo można zwrócić się o pomoc w najbliższej NHS board (placówce NHS).
- Jeśli skarga dotyczy NHS 24 lub Golden Jubilee National Hospital (szpitala Golden Jubilee National Hospital), należy w pierwszej kolejności zwrócić się do osoby, która przyjmowała pacjenta. Jeśli pacjent nie chce tego uczynić, może zwrócić się do urzędnika biura skarg i zażaleń w danej placówce. Adresy i numery telefonów podano na stronie 6.
- Jeśli skarga dotyczy Scottish Ambulance Service (szkockiego pogotowia ratunkowego), należy zwrócić się do głównej siedziby tej instytucji. Adresy i numery telefonów podano na stronie 5.
- Jeśli skarga dotyczy State Hospital (szpitala State Hospital), należy zwrócić się do urzędnika biura skarg i zażaleń w tym szpitalu. Adresy i numery telefonów podano na stronie 6.

## **Jaki jest przebieg sprawy po złożeniu skargi?**

- W ciągu trzech dni roboczych od dostarczenia skargi pacjent otrzymuje pismo.
- Pismo to:
  - wyjaśnia, jakie czynności zostaną podjęte w celu rozpatrzenia skargi,
  - oferuje możliwość omówienia przedmiotu skargi z pracownikiem NHS,
  - informuje o możliwościach otrzymania niezależnej porady i wsparcia (patrz strona 4), oraz
  - informuje o możliwościach postępowania ugodowego lub mediacyjnego, jeśli takie istnieją (patrz strona 4).
- Informacje o składającym skargę traktowane są poufnie. W trakcie rozpatrywania skargi konieczna może być rozmowa na temat pacjenta z innymi pracownikami NHS lub udostępnienie im jego dokumentacji zdrowotnej. Jeśli pacjent nie życzy sobie udostępnienia danych z jego dokumentacji zdrowotnej osobom trzecim, powinien powiedzieć o tym w momencie składania skargi.
- Dane pacjenta i przedmiot skargi zostaną zachowane w dokumentacji NHS, aby pomóc nam w podnoszeniu poziomu naszych usług.

## **Kiedy pacjent otrzyma odpowiedź?**

- W ciągu 20 dni roboczych od dostarczenia skargi pacjent otrzyma odpowiedź.
- Jeśli skarga dotyczy GP surgery (przychodni rejonowej), przychodni dentystycznej NHS, przychodni okulistycznej NHS lub apteki, odpowiedź nadejdzie w ciągu 10 dni.
- W niektórych przypadkach możemy potrzebować więcej czasu na udzielenie wyczerpującej odpowiedzi i nie będziemy w stanie dotrzymać tego terminu. Jeśli zaistnieje taka sytuacja, poinformujemy o tym pacjenta i podamy przyczyny.

- Pacjent otrzyma pisemną odpowiedź zawierającą wyniki badania sprawy. Pacjent otrzyma od nas:
  - zapewnienie, że zbadaliśmy sprawę i nasze stanowisko odnośnie wszystkich punktów poruszonych w zażaleniu,
  - przeprosiny za zaistniałe z naszej winy nieprawidłowości,
  - wyjaśnienie, co zamierzamy zrobić, aby sytuacja będąca przyczyną skargi nie powtórzyła się w przyszłości.
  - jeśli to konieczne, wyjaśnienie, dlaczego nie możemy uczynić nic więcej w niektórych sprawach będących przedmiotem skargi,
  - propozycję rozmowy z pracownikiem NHS, jeśli którykolwiek z punktów odpowiedzi jest dla pacjenta niejasny,
  - informację na temat instytucji Scottish Public Services Ombudsman (szkockiego rzecznika praw obywatelskich do spraw służb publicznych), która może być przydatna, jeśli pacjent nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi (więcej informacji na ten temat znajduje się na stronie 5).

## **Gdzie można otrzymać pomoc w sprawie złożenia skargi?**

### **Niezależne doradztwo i pomoc**

- Pacjent, który potrzebuje porady lub pomocy w sprawie składania skargi, może poprosić pracownika służby zdrowia lub kogoś z personelu o dane kontaktowe niezależnego doradztwa i wsparcia (Independent Advice and Support Service — IASS), dostępnego za pośrednictwem lokalnego biura citizens advice bureau. Adresy i numery telefonów znajdziesz na stronie 5.

### **Niezależny przedstawiciel**

- Jeśli pacjent nie jest w stanie złożyć skargi osobiście i chce, aby ktoś uczynił to w jego imieniu, może zwrócić się o pomoc do niezależnego przedstawiciela. Niezależny przedstawiciel to osoba spoza NHS, która występuje w imieniu pacjenta i pomaga mu sformułować skargę. Informacje o usługach tego typu w miejscu zamieszkania pacjenta można uzyskać od pracownika NHS board lub urzędnika biura skarg i zażaleń.

### **Postępowanie pojednawcze lub mediacyjne**

- Postępowanie pojednawcze lub mediacyjne polega na zorganizowaniu spotkania zwaśnionych stron w celu wspólnego poszukiwania rozwiązania problemu.
- Niezależny rozjemca lub mediator może spróbować pomóc pacjentowi i osobie, na którą pacjent złożył skargę podjęć wspólną decyzję o dalszym postępowaniu.
- Postępowanie pojednawcze lub mediacyjne można zastosować tylko wtedy, gdy obie strony wyrażają na nią zgodę.
- Więcej informacji o postępowaniu pojednawczym lub mediacyjnym można uzyskać od osoby rozpatrującej skargę.

### **Postępowanie w przypadku, gdy osoba składająca skargę zmieniła zdanie**

- Pacjent, który złożył skargę, może w każdej chwili zmienić zdanie. Powinien, jak najszybciej poinformować o tym NHS. Jeśli to możliwe, prosimy o informację na piśmie, ale można to uczynić również drogą telefoniczną.

## Sposób postępowania, jeśli pacjent nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia jego skargi przez NHS.

### The Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) – szkocki rzecznik praw obywatelskich do spraw służb publicznych

- Jeśli pacjent otrzymał od NHS wyczerpującą odpowiedź na złożoną skargę i nie jest z niej zadowolony, może zwrócić się ze skargą do SPSO (szkockiego rzecznika praw obywatelskich do spraw służb publicznych).
  - Rzecznik SPSO ten zasadniczo nie rozpatruje skarg, które wpłynęły po upływie 12 miesięcy od zdarzenia będącego przedmiotem skargi. W niektórych przypadkach ograniczenie to nie ma zastosowania. Więcej informacji można uzyskać u rzecznika SPSO.
  - Rzecznik SPSO nie rozpatruje spraw złożonych w sądzie.
- Pacjent może również zwrócić się do rzecznika SPSO, jeśli nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrywania jego skargi przez NHS, na przykład, jeżeli uważa, że proces ten trwa zbyt długo.
- Ombudsman (rzecznik praw obywatelskich) nie przyjmuje wszystkich zgłoszonych spraw i sam decyduje, czy będzie prowadzić sprawę zgłoszonej skargi.
- Więcej informacji o tym, jak skontaktować się z Ombudsman, podano na stronie 6.

## Jak uzyskać dalsze informacje

- Aby uzyskać więcej informacji na temat zagadnień omówionych w tej ulotce, należy skontaktować się z:
  - najbliższą placówką NHS board i poprosić o informacje na temat składania skarg na NHS.Wszystkie adresy i numery telefonów lokalnych placówek NHS board można znaleźć:
  - w książce telefonicznej pod hasłem 'health services' (opieka zdrowotna)
  - dzwoniąc pod numer NHS inform Helpline (telefonicznej linii informacyjnej) **0800 22 44 88** lub
  - w internecie na stronie **www.hris.org.uk**
  - za pośrednictwem NHS inform Helpline pod numerem **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88)
  - w lokalnym citizens advice bureau (najbliższe biuro można znaleźć za pośrednictwem internetu, na stronie **www.cas.org.uk**, bądź w lokalnej książce telefonicznej).

### Scottish Ambulance Service (szkockie pogotowie ratunkowe)

Skargi dotyczące pogotowia ratunkowego należy kierować pod adresem:

National Complaints Administrator

Scottish Ambulance Service

National Headquarters

Tipperlinn Road

Edinburgh

EH10 5UU

Telefon **0131 446 7000**

**NHS 24**

Skargi dotyczące NHS 24 należy kierować pod adresem:

Patient Customer Relations Department

NHS 24

Caledonia House

Fifty Pitches Road

Cardonald Park

Glasgow

G51 4ED

Telefon **0141 337 4501**

**Golden Jubilee National Hospital (szpitala Golden Jubilee National Hospital)**

Skargi dotyczące szpitala Golden Jubilee National Hospital należy kierować pod adresem:

Risk Manager

NHS Waiting Times Centre Board

Golden Jubilee National Hospital

Aqamemnon Street

Clydebank

G81 4DY

Telefon **0141 951 5154**

**State Hospital (szpitala State Hospital)**

Skargi dotyczące szpitala State Hospital należy kierować pod adresem:

Complaints Officer

The State Hospital

Carstairs

Lanark

ML11 8RP

Telefon **01555 842 200**

**Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) (rzecznik praw obywatelskich do spraw służb publicznych)**

The Scottish Public Services Ombudsman

Freepost EH641

Edinburgh

EH3 0BR

Telefon **0800 377 7330**

Wiadomość tekstowa **07900 494 372**

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

Strona internetowa **www.spsso.org.uk**

## Informacje o prawach pacjenta

- **Poufność — to Twoje prawo (Confidentiality – it’s your right)** wyjaśnia, w jaki sposób NHS dba o poufne traktowanie danych dotyczących zdrowia pacjentów.
- **Jak zobaczyć swoją dokumentację zdrowotną (How to see your health records)** informuje o prawie pacjenta do wglądu i posiadania kopii swojej dokumentacji zdrowotnej.
- **NHS i Ty (The NHS and You)** wyjaśnia, czego pacjent może oczekiwać od szkockiej służby zdrowia oraz jakie są oczekiwania NHS względem pacjenta.
- **Zgoda pacjenta — to Twoja decyzja (Consent – it’s your decision)** poucza, jak angażować się w decyzje odnośnie własnej opieki zdrowotnej i leczenia.
- **Opieka zdrowotna dla obcokrajowców (Health care for overseas visitors)** to zestaw danych o tym, jakie świadczenia służby zdrowia NHS przysługują obcokrajowcom podczas ich pobytu w Szkocji.

### Informacje dla dzieci i młodzieży

- **Zgoda pacjenta — Twoje prawa (Consent – your rights)** poucza, jak angażować się w decyzje odnośnie własnej opieki zdrowotnej i leczenia.
- **Poufność — Twoje prawa (Confidentiality – your rights)** wyjaśnia, w jaki sposób NHS dba o poufne traktowanie danych dotyczących zdrowia pacjentów
- **Zabierz głos! Masz prawo, by Cię wysłuchano (Have your say! Your right to be heard)** informuje, w jaki sposób można zgłaszać uwagi i zażalenia do NHS.

### Informacje dla opiekunów

- **Opieka a zgoda pacjenta (Caring and consent)** przedstawia prawo opiekuna do zaangażowania się w podejmowanie decyzji związanych z opieką zdrowotną nad dorosłym podopiecznym.

### Gdzie uzyskać te informacje:

- w przychodniach GP surgeries i gabinetach dentystycznych, szpitalach i wszelkich innych placówkach opieki zdrowotnej NHS
- za pośrednictwem NHS inform Helpline pod numerem **0800 22 44 88** (textphone - dla niesłyszących 18001 0800 22 44 88)
- **[www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)**
- w lokalnym biurze citizens advice bureau (najbliższe biuro można znaleźć za pośrednictwem internetu, na stronie **[www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk)** bądź w lokalnej księżce telefonicznej).

## **Twoja opinia jest dla nas ważna!**

Chcemy poznać opinię pacjentów o tej ulotce.

Prosimy o przesyłanie uwag:

- pocztą na adres: HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277**, Glasgow G1 3BR
- pocztą elektroniczną na adres: **hris@consumerfocus.org.uk**
- klikając łącze „contact us” na naszej stronie internetowej **www.hris.org.uk** lub
- telefonicznie pod numerem **0141 226 5261**.

Dołożyliśmy wszelkich starań, aby zapewnić prawdziwość wszelkich informacji podanych w niniejszej ulotce. Tym niemniej ulotka ma wyłącznie charakter informacyjny i nie należy na niej polegać jak na stwierdzeniu stanu prawnego. W przypadku zamiaru podjęcia kroków prawnych, należy skontaktować się z adwokatem, citizens advice bureau lub inną organizacją doradczą.

**Przygotowane przez Health Rights Information Scotland, projekt organizacji Consumer Focus Scotland, dla Scottish Government Health Directorates.**



Aby uzyskać podane tu informacje w innym języku lub formacie, prosimy zatelefonować do lokalnej placówki NHS board.

Aby uzyskać pomoc w tym zakresie, należy skontaktować się z linią informacyjną NHS inform Helpline pod numerem 0800 22 44 88 (textphone — dla niesłyszących: 18001 0800 22 44 88).

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