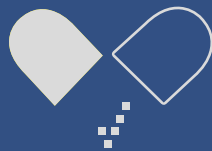




Llywodraeth Cymru  
Welsh Government

# Wynagrodzenie szkód poniesionych w wyniku otrzymania niskiej jakości usług

Procedura składania skarg  
na usługi świadczone przez  
NHS w Walii



NHS w Walii ma za zadanie świadczenie najwyższej jakości usług zdrowotnych. Zdarzają się jednak sytuacje nieprzewidziane.

Należy wówczas zgłosić swoje zastrzeżenia osobie odpowiedzialnej za Twoje leczenie lub opiekę. Zapozna się ona wówczas z Twoją sytuacją i pomoże Ci rozwiązać problem.

W Walii procedura ta nazywana jest: 'Putting Things Right' („wynagrodzeniem szkód poniesionych w wyniku otrzymania niskiej jakości usług”).

## Do kogo można zwrócić się o pomoc?

Na początek, wszelkie zastrzeżenia najlepiej zgłosić personelowi zaangażowanemu w Twoje leczenie. Powinieneś od razu otrzymać pomoc.

Jeżeli Twoje oczekiwania nie zostaną spełnione, lub jeżeli nie będziesz chciał rozmawiać z personelem, możesz skontaktować się z Radą ds. Opieki Zdrowotnej lub Zespołem ds. Skarg NHS.

Jeżeli masz zastrzeżenia do jakości opieki zdrowotnej świadczonej przez Twojego lekarza rodzinnego, stomatologa, farmaceutę lub optyka, powinieneś najpierw zwrócić się bezpośrednio do tego ośrodka lub poprosić członka Rady, aby zrobił to w Twoim imieniu.

Rada ds. Zdrowia i Fundusz NHS dysponują własnymi komórkami zajmującymi się rozpatrywaniem skarg. Informacje na temat tych instytucji znajdują się na stronie Health in Wales

[www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints](http://www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints)

Dostępne są również pod numerem NHS Direct Wales 0834 4647

## Jak wygląda procedura rozpatrywania skarg?

### Zespół ds. składania skarg:

- » Wysłucha skargi i postara się jak najszybciej rozwiązać problem.
- » Przyjrzy się Twojej sprawie i skontaktuje się z personelem odpowiedzialnym za Twoje leczenie.
- » Skontaktuje Cię z osobą, która udzieli Ci pomocy.
- » Poinformuje Cię o postępach w sprawie oraz o tym jakie zostaną wyciągnięte konsekwencje.

Jeżeli chcesz otrzymać informacje w innym formacie, np. w dużą czcionką, Braillu lub audio, skontaktuj się z zespołem ds. skarg lub przychodnią.

## Jak szybko mogę zgłosić komuś swoje obawy?

Wszelkie zastrzeżenia należy zgłosić jak najszybciej. Skargi można składać do 12 miesięcy. Jeżeli skarga wpłynie po upływie tego czasu, i zostanie to odpowiednio uzasadnione, Zespół ds. Skarg lub przychodnia wciąż może przyjąć skargę do rozpatrzenia.

## Kto może wnieść skargę?

Skargę można wnieść osobiście. Może to również zrobić opiekun, przyjaciel lub członek rodziny. Osoby te muszą jednak przedstawić Twoje pełnomocnictwo.

## Czy mogę uzyskać pomoc w złożeniu skargi?

Tak. Powołany przez Community Health Council (Rady ds. Zdrowia) niezależny rzecznik udziela bezpłatnych porad z zachowaniem zasady poufności.

Dane kontaktowe do działającej w Twojej okolicy Rady można uzyskać kontaktując się z:

**Board of Community Health Councils in Wales (Radą ds. Zdrowia w Walii) na numer**

**02920 235558**

**[www.communityhealthcouncils.org.uk](http://www.communityhealthcouncils.org.uk)**

**[enquiries@waleschc.org.uk](mailto:enquiries@waleschc.org.uk)**

## Jak wygląda procedura rozpatrzenia skargi?

Zespół ds. skarg:

- » Skontaktuje się z Tobą i prawdopodobnie zaprosi Cię na spotkanie w celu omówienia skargi.
- » Rozpatrzy Twoją skargę i porozmawia z osobami odpowiedzialnymi za Twoje leczenie i opiekę.
- » Poczyni wszelkie starania, aby Twoja skarga została rozpatrzona w ciągu 30 dni, od chwili jej złożenia. W przypadku wydłużenia się czasu oczekiwania na rozpatrzenie skargi, Zespół skontaktuje się z Tobą i poinformuje Cię kiedy możesz spodziewać się odpowiedzi.

Na rozpatrzenie niektórych skarg potrzeba więcej czasu.

## Co mogę zrobić, jeżeli odpowiedź nie jest dla mnie satysfakcjonująca?

W takim przypadku można zwrócić się do Rzecznika Praw Obywatelskich Walii (Public Services Ombudsman for Wales).

### Rzecznik Praw Obywatelskich Walii

Tel: 0300 790 0203

[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

Address: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ