

Podziel się opinią na temat świadczeń CWP

Organizacja partnerska fundacji zespołu opieki zdrowotnej NHS Cheshire i Wirral (CWP) dąży do zapewnienia każdej osobie korzystającej z jej usług – a także członkom rodzin oraz członkom społeczeństwa – możliwości przekazywania pochwał, uwag, zasięgnięcia porad lub składania skarg na dowolną usługę świadczoną przez CWP.

Jak złożyć skargę?

Zorientowanie się do kogo należy się zwrócić, gdy jesteś niezadowolony z własnego leczenia lub leczenia osoby, którą się opiekujemy, może być trudne. Jednak w CWP skargę można złożyć na kilka sposobów. Jeśli uważasz, że to dobre rozwiązanie, możesz samodzielnie porozmawiać z osobą, która zaangażowana jest w opiekę nad Tobą.

Jeśli nie możesz omówić skargi z członkiem personelu opiekującego się Tobą, możesz skontaktować się z zespołem ds. skarg i wypadków (Complaints and Incidents Team) działającym w ramach PALS. Z zespołem można się skontaktować w następujący sposób:

- przez e-mail: complaints@cwps.nhs.uk
- korespondencyjnie:

PALS, Complaints and Incidents Team

FREEPOST RRBA UEGB AZJA

Redesmere
Countess of Chester Health Park
Liverpool Road
Chester
CH2 1BQ

PALS

Jeśli nie chcesz składać skargi, lecz tylko zwrócić uwagę na dany problem, możesz skontaktować się ze służbą ds. poradnictwa i kontaktów z pacjentami (Patient Advice and Liaison Service – PALS) pod numerem telefonu 0800 195 4462.

Komisja ds. jakości opieki

Chcąc podzielić się opinią nt. jakości naszych usług, możesz także skontaktować się z komisją ds. jakości opieki (Care Quality Commission – CQC). Komisja nie rozpatruje skarg indywidualnych.

Informacje o CQC można znaleźć pod adresem www.cqc.org.uk lub telefonując pod numer 0300 061 6161.

Wsparcie i doradztwo

Składanie skarg często jest stresującym doświadczeniem, ale zawsze możesz liczyć na pomoc ze strony pracowników CWP. Wszystkie skargi są traktowane jako ściśle poufne, a złożenie skargi **nie ma negatywnego wpływu** na opiekę lub leczenie oferowane pacjentom. Dokumentacja medyczna przechowywana jest oddzielnie od skarg złożonych w CWP.

Nasze zasady rozpatrywania skarg określają sposób w jaki CWP bada każde zgłoszenie. Treść tych zasad można znaleźć na naszej stronie internetowej:

www.cwp.nhs.uk/

Staramy się potwierdzać otrzymanie skargi w ciągu 3 dni roboczych od jej wpłynięcia. W niektórych sytuacjach konieczne może być przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, którym zajmuje się menedżer ds. kontroli jakości świadczeń.

Menedżer może poprosić Cię o osobiste spotkanie. W ten sposób uzyskamy pewność, że rozpatrzone zostały wszystkie aspekty Twojej skargi, a sprawa została w pełni zbadana.

ICAS i rzecznictwo

Jeśli uważasz, że w toku procedury składania i rozpatrywania skargi będzie Ci potrzebne wsparcie instytucji zewnętrznej, możesz skontaktować się z niezależną agencją doradczą ds. skarg (Independent Complaints Advisory Service – ICAS).

ICAS to bezpłatna, bezstronna i niezależna instytucja, której zadaniem jest wspieranie osób przechodzących przez proces składania i rozpatrywania skarg związanych ze świadczeniami w ramach NHS. Możesz skontaktować się z ICAS pod nr tel. 0808 801 0389.

Informacja dla opiekunów

W CWP bardzo cenimy ważną rolę opiekunów osób chorych i chcemy by ich opinie zostały wysłuchane.

W związku z przepisami chroniącymi prawa pacjentów do poufności oraz ustawą o ochronie danych osobowych (Data Protection Act) pojawiają się sytuacje, w których menedżer lub PALS poprosi pacjenta o wyrażenie zgody w celu pełnego zbadania przedmiotu skargi. Jeżeli nie uzyskamy takiej zgody, dołożymy wszelkich starań, aby zareagować na wszelkie nieprawidłowości w granicach obowiązujących przepisów, bez naruszania praw pacjenta do poufności.