

O Western Health & Social Care Trust está empenhado em prestar serviços de alta qualidade. No entanto, se tiver uma reclamação sobre os nossos serviços, fale connosco. Precisamos de saber se o nosso desempenho não está dentro dos padrões ou se está descontente, para que possamos aprender e melhorar a qualidade dos serviços que prestamos. Levaremos a sério a sua reclamação e esta será tratada com confidencialidade.

Fazer uma reclamação não afetará os seus direitos, nem resultará na perda de qualquer serviço a que tenha direito.

QUEM PODE RECLAMAR?

Qualquer pessoa que tenha usufruído dos nossos serviços pode reclamar. Também pode reclamar em nome de alguém, embora precise do consentimento dessa pessoa.

COMO RECLAMAR

Pode apresentar a sua reclamação da forma que lhe for mais conveniente. Pode ser pessoalmente, por telefone ou por carta. Deve fornecer-nos os seguintes dados:

- como o(a) podemos contactar;
- de quem ou de que se queixa;
- onde e quando ocorreu o acontecimento pelo qual reclama; e
- se possível, que atitude espera que tomemos

Deve tentar reclamar o mais brevemente possível após a ocorrência do acontecimento que originou a reclamação, normalmente no prazo de 6 meses após o acontecimento. Se na altura não estava

consciente de que havia uma razão para reclamar, pode mesmo assim, apresentar a sua reclamação no prazo de 6 meses após ter percebido que havia um motivo para o fazer, mas geralmente não deve ultrapassar os 12 meses após o motivo da reclamação.

Inicialmente, pode falar com qualquer pessoa da equipa que o(a) está a tratar ou que está a cuidar de si e eles tentarão resolver de imediato as suas questões. Se eles não o puderem fazer, eles dir-lhe-ão o que fazer a seguir.

Temos também um Gestor de Reclamações e Oficiais de Reclamações que o(a) podem ajudar. Os contactos são os seguintes:

Complaints Department (Departamento de Reclamações)

**Trust Headquarters, MDEC Building, Altnagelvin Area Hospital, Londonderry
BT47 6SB**

Tel: 028 71345171 Ext.: 214130 / 214142 /214121 / 214122 / 214194

Ou ligue diretamente para o n.º 028 71611226

Email:

complaints.department@westerntrust.hscni.net

Se, em qualquer momento, quiser falar pessoalmente sobre as suas questões, a Equipa da Reclamações terá todo o prazer em recebê-lo(a). Traga consigo um parente ou amigo, se precisar do apoio de alguém.

AJUDA PARA FAZER UMA RECLAMAÇÃO

A nossa Equipa da Reclamações poderá fornecer-lhe mais informações sobre como fazer a reclamação.

Em alternativa, o *Patient and Client Council* (Conselho para Doentes e Clientes) poderá fornecer apoio gratuito e confidencial, informações e ajuda sobre como fazer a reclamação. Poderá incluir ajuda para escrever cartas, fazer chamadas telefónicas e apoiá-lo(a) em encontros onde precise de comparecer. Pode obter mais informações nos serviços fornecidos pelo *Patient and Client Council* em:

www.patientclientcouncil.hscni.net ou ligando através da Linha grátis 0800 917 0222

Podem estar também disponíveis serviços de apoio jurídico especializado para o(a) ajudar no processo da reclamação. O nosso Gestor de Reclamações ou o

Patient and Client Council estão aptos para lhe fornecer mais detalhes sobre este apoio.

O QUE IRÁ ACONTECER A SEGUIR?

A sua reclamação será confirmada no prazo de 2 dias úteis após a sua receção. Tentaremos responder à sua reclamação na sua totalidade no prazo de 20 dias úteis. Algumas reclamações demoram mais tempo a ser esclarecidas do que outras. Será informado(a) se chegarmos à conclusão que não podemos responder dentro destes prazos.

O QUE FAZER SE NÃO FICAR SATISFEITO(A) COM A RESPOSTA OBTIDA

Se não ficar satisfeito(a) com a resposta obtida, pode contactar novamente o Gestor de Reclamações e faremos todos os possíveis para resolver as suas questões.

Se mesmo assim continuar descontente, pode reencaminhar a sua reclamação para o Provedor de Justiça dos Serviços Públicos da Irlanda do Norte (*NI Public Services Ombudsman*, NIPSO) no seguinte endereço: **Freepost NIPSO (Northern Ireland Public Services Ombudsman)**,
Progressive House
33 Wellington Place,
Belfast, BT1 6HN
ou Linha Grátis: 0800 34 34 24

Pode também enviar um email para nipso@nipso.org.uk. Mais informações sobre o papel do NIPSO podem ser encontradas em www.nipso.org.uk. Tenha em atenção que o NIPSO normalmente não aceita reclamações até que o processo de reclamações junto do *Trust* (Consórcio) tenha sido esgotado. Deverá apresentar a sua reclamação ao NIPSO no prazo de seis meses após a conclusão do processo de reclamações do *Trust*.

RECLAMAÇÕES SOBRE ESTABELECIMENTOS REGULAMENTADOS, P. EX. CASAS DE SAÚDE OU LARES DE IDOSOS.

Se a sua reclamação se prende com um acolhimento que tivéssemos feito num estabelecimento como uma casa de saúde ou um lar de idosos, pode reclamar junto do fornecedor dos cuidados ou, se preferir, pode falar connosco sobre as suas preocupações. Se não estiver satisfeito(a) com a resposta recebida, pode reencaminhar a sua reclamação para o NIPSO

A Regulação e Autoridade para a Melhoria da Qualidade (*Regulation and Quality Improvement Authority*, RQIA) é o órgão regulador independente

de Saúde e Assistência Social para a Irlanda do Norte, que irá monitorizar a forma como as reclamações sobre os serviços regulamentados são tratadas. Estão disponíveis mais informações sobre os serviços prestados pela RQIA através do tel.: 02890 517500 ou na página da internet:

www.rqia.org.uk

Valorizamos as suas opiniões, assim se tiver quaisquer

COMENTÁRIOS E QUESTÕES

Teremos em consideração todos os seus comentários e sugestões, partilhe-os junto do pessoal relevante e proponha mudanças, se possível.

ELOGIOS

Utilizaremos os seus elogios para destacar as boas práticas e faremos com que cheguem ao departamento em questão ou pessoa relevante. Pode também apresentar um elogio ao Advogado dos Doentes por carta ou por email:

compliments@westerntrust.hscni.net

Esta informação está disponível em grandes letras e outros formatos, mediante solicitação.

Mais informações sobre o procedimento para a reclamação está também disponível em:

www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm



UM GUIA PARA O PROCESSO DE RECLAMAÇÕES/FELICITAÇÕES

OUVIR

APRENDER

MELHORAR

DIGA-NOS O QUE PENSA!

Agradecemos as suas reclamações, felicitações, comentários ou questões

Maio de 2016