

Ajutați-ne să ne îmbunătățim activitatea

Ne angajăm să ne îmbunătățim serviciile prin colaborarea cu pacienții, îngrijitorii și familiile. Ascultând și învățând din experiențele dvs., putem asigura o îngrijire de înaltă calitate, sigură și umanitară. Vă puteți implica în mai multe moduri:

- împărtășind povestea dvs.
- participând la forumuri și panouri pentru pacienți
- luând parte la revizuirile de calitate

Pentru a afla mai multe sau pentru a ne spune povestea dvs., vă rugăm să vă adresați experienței echipei de îngrijire:

E-mail: patientinvolvement@uhs.nhs.uk

Telefon: **023 8120 1676**



Spitalul Universitar Southampton NHS Foundation Trust.

Tremona Road

Southampton

Hampshire

SO16 6YD

Dacă aveți nevoie de acest document într-un format alternativ, cum ar fi scriere Braille, tipărit în format mare sau audio, sau într-o altă limbă, vă rugăm să contactați serviciile de asistență pentru pacienți la: **023 8120 6325, e-mail: pals@uhs.nhs.uk sau întrebați la recepția principală a spitalului.**

www.uhs.nhs.uk

© 2022 Spitalul Universitar Southampton NHS Foundation Trust. Toate drepturile rezervate. Nu se reproduce integral sau parțial fără permisiunea deținătorului drepturilor de autor.

Versiunea 2. Publicat în martie 2022. Termenul de revizuire martie 2025. 2138

Ridicarea unei probleme sau a unei plângeri

Informații pentru pacienți, familii și îngrijitori
- Romanian



„Îmbunătățire
prin ascultare
și învățare”

Pe cine contactez?

Depunerea unei plângeri înseamnă a vorbi despre ceva cu care nu sunteți mulțumit. Dacă alegeți să ridicați o problemă sau să faceți o plângere, vom trata acest lucru cu seriozitate.

Există diferite moduri în care puteți face o plângere:

1. Este, de obicei, mai ușor să rezolvați problemele aproape de momentul în care acestea apar. Discutați cu personalul care se ocupă de dvs. Acesta poate fi managerul secției sau matroana departamentului. Aceștia pot discuta despre lucrurile cu care nu sunteți mulțumit și vor încerca să le rezolve pentru dvs.
2. Dacă problemele dvs. nu au fost rezolvate discutând cu departamentul, puteți contacta, de asemenea, serviciile de asistență pentru pacienți. Dacă doriți, puteți ruga pe cineva să vă ajute la contactarea acestora. Detaliile de contact se află mai jos:



Telefon
023 8120 6325



E-mail
pals@uhs.nhs.uk



Poștă
Serviciile de asistență pentru pacienți, Mailpoint 81, Spitalul General Southampton, Tremona Road, Southampton, SO16 6YD.



Mesaj text SMS
Trimiteți mesajul „**callback**” plus numele și numărul dvs. la
07879 667350 și cineva vă va suna înapoi.



De asemenea, puteți discuta **personal cu serviciile de asistență pentru pacienți** vizitând recepția noastră principală de la nivelul C la Spitalul General Southampton.

De asemenea, puteți depune o plângere în scris direct directorului nostru general.

Cine mă poate ajuta să depun o plângere?

S-ar putea să vă fie de ajutor să întrebați o rudă, un prieten sau un îngrijitor pentru a vă ajuta să depuneți plângerea. Dacă alegeți această opțiune, vă putem solicita consimțământul, pentru a ne asigura că sunteți de acord ca noi să discutăm cu aceștia despre îngrijirea dvs.

Există și alte servicii disponibile pentru a vă ajuta să depuneți plângerea. Dacă aveți nevoie de acces la acestea, vă rugăm să contactați serviciile de asistență pentru pacienți pentru sfaturi.

Ajutorul și sfaturile disponibile la acest spital includ:

- Servicii de interpretariat
- Comunicație și asistență cu scop informativ
- Avocați
- Asistență privind sănătatea mintală, sprijinul îngrijitorului, sprijin veteran

Ajutorul și sfaturile independente includ:



Asociația pacienților:

Telefon: 0845 608 4455
www.patients-association.com



Healthwatch Southampton:

Telefon: 023 8021 6018
www.healthwatchsouthampton.co.uk



AvMA:

Telefon: 0845 123 2352
www.avma.org.uk



The Advocacy People:

Telefon: 0330 440 9000
www.theadvocacypeople.org.uk

Ce se întâmplă când depun o plângere?

Atunci când depuneți o plângere, serviciile de asistență medicală vor discuta cu dvs. despre modul în care vom gestiona problema.

Aceștia vor:

- sesiza plângerea dvs. în trei zile lucrătoare.
- asigura faptul că un responsabil al cazului vă va contacta în zilele următoare pentru a se prezenta.
- explica procesul de reclamații al NHS și intervalul de timp.
- contacta și vor asigura legătura cu orice alte agenții implicate în cazul pentru care ați depus plângere.
- fi de acord cu dvs. despre felul în care vă vom răspunde. Fie printr-o scrisoare, e-mail sau în cadrul unei întâlniri.
- vă vor spune cum vom îmbunătăți lucrurile dacă serviciul nostru se găsește a fi sub standardul așteptat.

Este important să ne contactați în termen de 12 luni de la apariția problemei sau în decurs de 12 luni de la conștientizarea problemei sau a impactului acesteia, pentru ca noi să investigăm plângerea dvs..

Depunerea unei plângeri nu va afecta tratamentul pe care îl primiți de la noi sau să facă parte din fișele dvs. medicale.

Dacă nu sunteți mulțumit de rezultatul plângerii dvs., puteți să contactați Ombudsmanul parlamentar și al serviciului de sănătate (PHSO) la numărul de telefon **0345 015 4033** sau să vizitați site-ul web: **www.ombudsman.org.uk**