



Procedimento de Queixas – Guia a ser seguida pelos queixosos

O nosso compromisso

O nosso objectivo é de fazer as coisas correctamente, para todos os nossos residentes, pacientes e clientes, bem como os seus familiares e pessoas que prestam cuidados.

Normalmente temos êxito, mas por vezes nem tudo corre como deveria. Quando algo acontece, nós queremos saber o que aconteceu, de maneira a podermos resolver e evitar que o mesmo volte a acontecer no futuro.

Este panfleto diz-lhe o que fazer, se não estiver satisfeita/o com qualquer ponto em relação aos cuidados, tratamento ou um dos serviços que nós lhe fornecemos a si, a um familiar seu ou alguém que se encontre sob os seus cuidados. Também nos pode dizer se está insatisfeita/o por nós não termos fornecido um serviço que acha que deveríamos ter fornecido.

Apresentar uma queixa não afecta os seus direitos e não resulta na perda de nenhum serviço do qual você necessita, de acordo com a avaliação.

Pode apresentar queixa se você estiver:

Insatisfeita/o com o serviço fornecido, seja a si, a um familiar seu ou a alguém que se encontre sob os seus cuidados.

Preocupada/o sobre você próprio, um familiar seu ou alguém que se encontre sob os seus cuidados, não recebeu um serviço que você acha que devia ser fornecido.

Consentimento e acesso aos seus registos

Se se encontra a apresentar uma queixa por parte de outra pessoa, em termos gerais, irá necessitar do consentimento escrito dessa pessoa para poder fazê-lo.

Queira verificar que, de maneira a podermos investigar a sua queixa, a sua informação pessoal (por ex. Registos relevantes de saúde ou de cuidados sociais) poderá ter que estar disponível para as pessoas que irão investigar a sua queixa.

Como apresentar queixa

Primeiramente, se possível, diga à pessoa com quem está a lidar, que não se encontra satisfeita, de maneira a que o problema possa ser resolvido o quanto antes. Se não conseguir entrar em acordo ou achar que lhe é difícil abordar essa pessoa, peça para falar com a/o gerente.

Se ainda assim não conseguir entrar em acordo ou achar que lhe é difícil abordar a/o gerente, queira contactar o nosso Departamento de Queixas. Os nossos funcionários que lidam com as queixas são nomeados pela Fundação e encontram-se lá precisamente para a/o ajudar. Os dados de contacto do nosso Departamento de Queixas são:

Administrative and Complaints Manager
Northern Ireland Ambulance Service HSC Trust
Headquarters, Site 30
Knockbracken Healthcare Park
Saintfield Road
BELFAST
BT8 8SG
Tele: 028 9040 0999
Fax: 028 9040 0902
Textphone: 028 9040 0871
Email: complaints@nias.hscni.net

Prazos para apresentar queixa

É importante que apresente a sua queixa o quanto antes. Os prazos para apresentar uma queixa são:

- Dentro de seis meses após o acontecimento ou
- Dentro de seis meses de estar ciente que tem razões para apresentar uma queixa, desde que não passe dos 12 meses após o acontecimento.

*Estes limites podem ser prolongados se houver boas razões pelas quais você não apresentou queixa anteriormente.

O que irá acontecer seguidamente?

A sua queixa irá ser recepcionada dentro de dois dias úteis, após a acusação de recebimento da mesma e será investigada cuidadosa e confidencialmente.

Apontamos para responder à sua queixa por completo dentro de 20 dias úteis, de maneira a dar seguimento às suas preocupações e para informá-la/o sobre quaisquer acções a serem tomadas consequentemente.

Algumas queixas levam mais tempo, que outras, a resolver. Iremos entrar em contacto se houver um atraso e explicar a razão pelo mesmo.

A qualquer altura, pode-se organizar uma reunião, onde for apropriada, para falarmos sobre a sua queixa, quando você se fizer acompanhar por um familiar, amigo/a ou alguém do Conselho de Pacientes e Clientes.

O que poderá fazer se não estiver satisfeita com a sua resposta?

Estamos comprometidos a desempenhar o nosso melhor, para resolver qualquer queixa que possa querer apresentar. Se não estiver satisfeita com a nossa resposta à sua queixa, queira contactar o nosso Departamento de Queixas uma vez mais.

Podemos falar sobre as opções que lhe estão disponíveis para ajudar a resolver a sua queixa e/ou organizar uma reunião para você poder expor melhor as suas preocupações. Podemos explicar-lhe como poderá levar a sua queixa mais além.

E se permanecer ainda insatisfeita/o?

Se se permanecer ainda insatisfeita/o, poderá encaminhar a sua queixa para o Comissário responsável pelas queixas da Irlanda do Norte (o Provedor da Justiça). O Provedor da Justiça irá considerar a sua queixa, para determinar se requer investigação por ele mesmo ou não.

Apesar de ter o direito de abordar o Provedor da Justiça, a qualquer hora, normalmente ele não aceita um processo que não passou primeiro pelo procedimento de queixas da Fundação.

Os dados de contacto do Provedor da Justiça são:

The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR

Linha telefónica gratuita: 0800 343 424

E-mail: ombudsman@n-i-ombudsman.org.uk

Sítio na web: www.ni-ombudsman.org.uk

Apoio durante o processo de apresentação de queixa?

Os nossos funcionários do Departamento de Queixas podem fornecer-lhe mais informações e aconselhamento.

Também poderá pedir ajuda ao Conselho de Pacientes e Clientes, o qual poderá fornecer aconselhamento, informação e ajuda grátis e confidencial, durante o decorrer do procedimento de queixas. O Conselho de Pacientes e Clientes trata-se de uma entidade independente, organizada para representar os seus interesses nos cuidados sociais e de saúde.

O mesmo pode incluir ajuda em redigir cartas, fazer chamadas telefónicas ou dar-lhe apoio nas reuniões. Pode obter mais informações sobre o Conselho de Pacientes e Clientes através de:

Linha telefónica gratuita: 0800 917 0222

Sítio na web: www.patientclientcouncil.hscni.net

Os Serviços de Defensores especialistas podem também estar disponíveis para ajudá-la/o durante o procedimento de queixas. Os nossos funcionários do Departamento de Queixas ou o Conselho de Pacientes e Clientes poderão fornecer-lhe mais dados.

Normas de cuidados

A Autoridade de Melhorias de Regulamentação e Qualidade (RQIA) é a entidade independente de regulamentação de cuidados sociais e de saúde da Irlanda do Norte.

No seu trabalho, a RQIA encoraja uma melhoria continuada na qualidade destes serviços, através de um programa de inspecções e revisões.

A RQIA tem o dever de avaliar a maneira como as Entidades de Cuidados Sociais e de Saúde lidam com as queixas, em prol dos critérios retirados das normas e regulamentações definidas pelo Departamento de Saúde, pelos Serviços Sociais e pela Segurança Pública.

Informações adicionais sobre os serviços fornecidos pela RQIA estão disponíveis através de:

Telefone: 028 9051 7500

Sítio na web: www.rqia.org.uk

Onde posso encontrar mais informações?

Mais informações sobre o procedimento de queixas, dos Cuidados Sociais e de Saúde, encontram-se disponíveis no:

Sítio na web: www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm

Para receber informações sobre os nossos procedimentos de queixas na sua língua, queira contactar o Departamento de Queixas (dados no verso desta página) ou através do nosso sítio da web:	