

## Polish - How to complain about health care or social care service

### Składanie zażaleń na usługi służby zdrowia i opieki społecznej

#### O niniejszej publikacji

Istnieją dowody sugerujące, że ogromna większość pacjentów otrzymuje wysokiej jakości usługi służby zdrowia i opieki społecznej, ale oczywiście nie jest tak we wszystkich przypadkach. Niniejsze informacje wyjaśniają jakie działania należy podjąć, aby złożyć zażalenie w swoim imieniu lub w imieniu członka rodziny odnośnie otrzymanej opieki.

#### Składanie zażaleń

Do kogo Państwo skierują zażalenie będzie zależeć od:

- tego czy zażalenie dotyczy służby zdrowia czy opieki społecznej;
- czy zapewnione usługi opieki zostały opłacone z funduszy publicznych czy prywatnie;

W przypadku zażalenia składanego ustnie z reguły dobrym rozwiązaniem jest zapisywanie komu i jakie informacje Państwo przekazali odnośnie swojego niezadowolenia. Lokalny oddział Healthwatch zapewni Państwu informacje odnośnie tego czy przysługuje Państwu bezpłatna pomoc, porada i wsparcie w składaniu zażalenia.

### Składanie zażalenia na usługi służby zdrowia

- (1) Jeśli są Państwo niezadowoleni z opieki otrzymanej w ramach publicznej służby zdrowia (nawet jeśli zapewniona została ona przez niezależnego usługodawcę) mają Państwo prawo do złożenia zażalenia.
- (2) Należy poprosić o kopię procedury składania zażaleń na usługi narodowej służby zdrowia, z których nie są Państwo zadowoleni. Procedura będzie zawierać informacje o osobie, do której należy skierować zażalenie, w jaki sposób Państwa zażalenie zostanie rozwiązane oraz w jaki sposób zostaną z niego wyciągnięte wnioski.
- (3) Swoje zażalenie mogą Państwo skierować:
  - a. bezpośrednio do publicznego oddziału służby zdrowia (szpitala, przychodni lekarza rodzinnego, dentysty itp.); LUB
  - b. organizacji służby zdrowia, która płaci za daną usługę:
    - (i) Jeśli zażalenie dotyczy szpitala, usług zapewnionych przez lokalny oddział służby zdrowia lub sposobu zakupywania usług przez Państwa lokalny Zespół ds. kontraktacji świadczeń medycznych służby zdrowia (NHS Clinical Commissioning Group), proszę skontaktować się ze swoim lokalnym **Zespołem ds. kontraktacji świadczeń medycznych służby zdrowia** (NHS Clinical Commissioning Group).
    - (ii) Jeśli Państwa zażalenie dotyczy lekarza rodzinnego, dentysty, miejscowych aptek, optyków lub innych specjalistycznych usług służby

zdrowia, proszę skontaktować się ze Służbą Zdrowia w Anglii (NHS England).

- (4) Zażalenie mogą Państwo złożyć osobiście, telefonicznie, mailowo lub drogą pocztową. Pozwoli to narodowej służbie zdrowia na rozwiązanie Państwa problemu i naprawienie błędów. Składając zażalenie telefonicznie lub osobiście powinni Państwo otrzymać pisemną kopię swojego zażalenia.
- (5) Jeśli w dalszym ciągu nie wiedzą Państwo do kogo skierować zażalenie, proszę skontaktować się z którąkolwiek z organizacji służby zdrowia lub usług dla pacjentów PALS, którzy skierują Państwa zażalenie do odpowiedniej osoby, która będzie mogła Państwu pomóc. Mogą Państwo również skontaktować się ze swoim lokalnym oddziałem Healthwatch, który wskaże odpowiednie kroki, w celu złożenia zażalenia.

### **Jeśli są Państwo niezadowoleni z uzyskanej odpowiedzi na zażalenie**

- Jeśli są Państwo niezadowoleni z zaoferowanego rozwiązania zażalenia oraz sposobu jego rozwiązania, mają Państwo prawo do poproszenia Rzecznika praw obywatelski ds. służby zdrowia (Health Service Ombudsman) o przeprowadzenie dochodzenia w sprawie Państwa zażalenia. Jest to bezpłatna i niezależna usługa.
- Rzecznik z reguły przeprowadza dochodzenia w sprawie zażaleń wyłącznie jeśli w pierwszym rzędzie narodowa służba zdrowia podjęła prób jej rozwiązania.
- Jeśli rzecznik zdecyduje, że narodowa służba zdrowia popełniła błąd, może przedstawić zalecenia jak go naprawić.

### **Informacje kontaktowe Rzecznika (Ombudsman):**

0345 015 4033

Email: [phso.enquiries@ombudsman.org.uk](mailto:phso.enquiries@ombudsman.org.uk)

Telefon tekstowy 0300 061 4298, dla osób głuchoniemych lub mających problem z korzystaniem e standardowego telefonu.

Proszę złożyć prośbę o odzwonienie wysyłając wiadomość „proszę o odzwonienie” („call back”) ze swoim imieniem i nazwiskiem oraz numerem telefonu pod numer 07624 813 005.

Lub proszę napisać pod adres rzecznika: Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP.

Mogą Państwo również odwiedzić stronę internetową rzecznika znajdującą się pod adresem [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)

## **Składanie zażaleń na prywatnie opłacane usługi służby zdrowia**

Jeśli otrzymali Państwo opiekę zdrowotną, za którą zapłacili z własnej kieszeni:

- (1) W pierwszym rzędzie powinni Państwo skontaktować się z osobą lub organizacją, która zapewniła Państwu usługi, aby umożliwić im naprawienie błędu.
- (2) Jeśli pozostaną Państwo niezadowoleni z podjętych przez nich działań w kierunku rozwiązania Państwa zażalenia, powinni Państwo skontaktować się z The Independent Healthcare Advisory Service (IHAS)  
[www.independenthealthcare.org.uk](http://www.independenthealthcare.org.uk).

## **Składanie zażalenia na opiekę zapewnianą w domach opieki oraz na usługi opieki społecznej**

- (1) Jeśli nie są Państwo zadowoleni z opieki zapewnionej przez dom opieki, sanatorium, agencji zapewniającej opiekę w domu lub z innego rodzaju usługi opieki społecznej, mają Państwo prawo do złożenia zażalenia. Jeśli usługa zapewniana jest w ramach opieki społecznej, ale płaci za nią narodowa służba zdrowia np. usługi dentystyczne, muszą Państwo zastosować się do procesu składania zażaleń narodowej służby zdrowia opisanej w poprzednim paragrafie zatytułowanym „Składanie zażalenia na usługi służby zdrowia”.
- (2) Należy poprosić o kopię procedury składania zażaleń odnośnie usług, z których są Państwo niezadowoleni. Procedura zawiera informację o tym z kim należy się skontaktować, w jaki sposób zażalenie zostanie rozwiązane oraz jakie wnioski zostaną z niego wyciągnięte.
- (3) Należy skontaktować się bezpośrednio z usługodawcą (domem opieki lub sanatorium itp.). Zażalenie mogą Państwo złożyć osobiście, telefonicznie, mailowo lub drogą pocztową. Pozwoli to usługodawcy na rozwiązanie problemu i naprawienie błędów.
- (4) Jeśli otrzymana usługa opieki została zorganizowana lub opłacona przez władze lokalne mogą Państwo również do nich złożyć zażalenie. Adres lokalnego oddziału władz lokalnych znajdą Państwo na stronie pod adresem [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk) lub w oddziale Healthwatch.

## **Jeśli są Państwo niezadowoleni z uzyskanej odpowiedzi na zażalenie**

- Jeśli są Państwo niezadowoleni z odpowiedzi usługodawcy lub lokalnego oddziału władz lokalnych, mają Państwo prawo do poproszenia Rzecznika Praw Obywatelskich Samorządu Lokalnego (Local Government Ombudsman) o przeprowadzenie dochodzenia w sprawie Państwa zażalenia. Jest to bezpłatna i niezależna usługa.
- To prawo przysługuje Państwu bez względu na to czy opłacają Państwo swoją opiekę z własnej kieszeni czy płacą za nią władze lokalne.

Z lokalnym Rzecznikiem Praw Obywatelskich Samorządu Lokalnego (Local Government Ombudsman) można skontaktować się dzwoniąc pod numer 0300 061 0614 lub pisząc na adres: Local Government Ombudsman, PO Box 4771, Coventry CV4 0EH. Mogą Państwo również odwiedzić stronę internetową rzecznika znajdującą się pod adresem [www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk).

### **Usługi rzecznictwa ds. zażaleń na usługi służby zdrowia (NHS Complaints Advocacy Service)**

Bezpłatne poufne usługi pomocy i wsparcia dla osób składających zażalenie na usługi narodowej służby zdrowia. Usługa ta jest niezależna od narodowej służby zdrowia i organizacja ją zapewniająca posiada swoje oddziały na terenie całej Anglii. Aby znaleźć najbliższy oddział należy skontaktować się z Healthwatch.

### **Healthwatch**

Healthwatch Anglia jest niezależną organizacją mającą na celu obronę interesów osób korzystających ze służby zdrowia i opieki społecznej na terenie Anglii. Działając poprzez sieć 152 lokalnych oddziałów Healthwatch pracuje nad reprezentowaniem opinii wszystkich osób korzystających z usług służby zdrowia i opieki społecznej na poziomie krajowym i lokalnym i zapewnianiem, że zostaną wysłuchane przez osoby odpowiedzialne za planowanie, prowadzenie i regulowanie usług z zakresu służby zdrowia i opieki społecznej. Healthwatch nie prowadzi dochodzeń w sprawach indywidualnych przypadków czy zażaleń. Ale lokalny oddział Healthwatch wskaże Państwu drogę w kierunku organizacji, która będzie mogła Państwu pomóc. Informacje kontaktowe swojego lokalnego oddziału Healthwatch znajdą Państwo na stronie pod adresem <http://www.healthwatch.co.uk/find-local-healthwatch>.

### **Komisja ds. Jakości Opieki Zdrowotnej**

Komisja ds. Jakości Opieki Zdrowotnej jest niezależnym organem regulacyjnym nadzorującym usługi z zakresu zdrowia i opieki społecznej dla osób dorosłych na terenie Anglii. Komisja jest odpowiedzialna za sprawdzanie czy usługi opieki zapewnianej przez usługodawców spełniają standardy z zakresu jakości i bezpieczeństwa. Komisja chroni również interesy osób, których prawa są ograniczone zgodnie z Ustawą o zdrowiu psychicznym (Mental Health Act). Informacje przekazywane przez użytkowników usług służby zdrowia i opieki społecznej oraz ich rodzin i opiekunów odgrywają istotną rolę w naszej pracy i pomagają nam w skupianiu naszych inspekcji i naszej uwagi na zgłoszonych błędach. Pomimo tego, że Komisja nie zajmuje się dochodzeniami w sprawie zażaleń, mogą Państwo przekazać informacje Komisji o swoim doświadczeniu dzwoniąc pod numer 03000 616161 lub zapewniając opinię zwrotną poprzez stronę internetową [www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk).

**Niniejszy dokument wyprodukowano z pomocą Komisji ds. Jakości Opieki Zdrowotnej oraz Rzecznika praw obywatelski ds. służby zdrowia oraz Rzecznika Praw Obywatelskich Samorządu Lokalnego.**