

## Contactos

### **Chief Executive** (Director Administrativo)

Royal United Hospital NHS Trust, Combe Park, BATH BA1 3NG  
Tel.: 01225 428331

### **Complaints Manager** (Gestor de Reclamações)

Royal United Hospital NHS Trust, Combe Park, BATH BA1 3NG  
[Complaints@ruh-bath.swest.nhs.uk](mailto:Complaints@ruh-bath.swest.nhs.uk)  
Tel.: 01225 821857

### **PALS Manager**

Royal United Hospital NHS Trust, Combe Park, BATH BA1 3NG  
[pals@ruh-bath.swest.nhs.uk](mailto:pals@ruh-bath.swest.nhs.uk)  
Tel.: 01225 825656

### **Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)**

Tel.: 0845 1203782 (Apenas por telefone)

### **Healthcare Commission** (Comissão de Saúde)

5th Floor, Peter House, Oxford Street, MANCHESTER, M1 5AX  
Tel.: 0845 601 3012

### **The Health Service Ombudsman for England**

11<sup>th</sup> Floor Millbank Tower, LONDON SW1P 4QP  
Tel.: 020 7217 4051

Se precisar deste folheto num formato diferente, como Braille, cassete áudio, em formato ampliado ou noutra língua, contacte o serviço PALS através do número 01225 825656.

Royal United Hospital, Combe Park, Bath, BA1 3NG  
Site: <http://www.ruh-bath.swest.nhs.uk>  
Departamento de Reclamações – Setembro 2006

Royal United Hospital Bath  
NHS Trust



## O que fazer se não ficar satisfeito ou se tiver preocupações relativamente aos nossos Serviços

Os funcionários do Royal United Hospital farão os possíveis para garantir um cuidado adequado e imediato. No entanto, por vezes poderá ter algum problema ou algo pode correr mal.

Este folheto explica como pode obter ajuda para resolver o seu problema e o que fazer se quiser reclamar.

O nosso objectivo é ajudá-lo a resolver as suas dificuldades, investigar minuciosamente e responder com rapidez às suas preocupações.

Asseguramo-lo de que qualquer reclamação que fizer não irá afectar de qualquer forma futuros tratamentos que receba.

## Processo de Reclamações – Geral

Se ficar insatisfeito com qualquer aspecto do nosso serviço, pode exprimir as suas preocupações de várias formas.

1. Pode contactar o Patient Advice and Liaison Service - PALS (Serviço de Aconselhamento e Apoio ao Paciente). A função deste serviço é tentar resolver os problemas rapidamente, bem como aconselhar sobre processo formal de reclamações e informar sobre onde pode obter ajuda independente.
2. Pode falar directamente com os funcionários em questão ou pedir para falar com o administrador da enfermaria ou do departamento. Todas as enfermarias têm um enfermeiro-chefe responsável pela administração dos serviços de enfermagem e da enfermaria.
3. Se preferir não discutir as suas preocupações directamente com os funcionários em questão, pode falar com o departamento de reclamações, que tentará resolver o seu problema ou preocupação ou aconselhá-lo sobre como fazer uma reclamação formal.
4. Pode escrever para o director administrativo (Chief Executive), que irá solicitar uma investigação e responder, por escrito, à sua reclamação.  
Nota: No final deste folheto encontrará os contactos relevantes. Também pode escrever por e-mail.

Pode consultar o documento completo do Processo de Reclamações no site da RUH: <http://www.ruh-bath.swest.nhs.uk>, acedendo a Trust Documents/Policies/Corporate/Complaints Management.

## Serviços fornecidos no RUH que não são geridos pelo Royal United Bath NHS Trust

**Serviços de Maternidade.** Os serviços de maternidade situados na ala Princess Anne são geridos pelo Wiltshire Primary Care Trust, contactável pela seguinte morada:

Wiltshire PCT, Valentines, White Horse  
Business Park, Trowbridge, Wiltshire, BA14 OXG,  
Tel.: 01225 754453

**Serviços de Saúde Mental.** Os serviços de saúde mental situados em Hillview Lodge são geridos pelo Avon & Wiltshire Partnership NHS Trust, contactável pela seguinte morada:

Avon and Wiltshire Mental Health Partnership NHS  
Trust,  
Bath NHS House, Combe Park, Bath, Avon, BA1 3QE  
Tel.: 01225 731731

## **Aconselhamento e assistência independente em reclamações formais.**

Pode obter aconselhamento e ajuda durante todo o processo junto do Independent Complaints Advocacy Service - ICAS (Serviço Independente de Representação em Reclamações). Este serviço pode oferecer aconselhamento por telefone, um pacote informativo, ajuda para elaborar cartas ou um representante pessoal para ir consigo às reuniões.

O contacto do serviço ICAS encontra-se no final deste folheto.

## **Provedor do Serviço de Saúde**

Se continuar insatisfeito depois de esgotado o processo de reclamações, incluindo o encaminhamento para a Comissão de Saúde (Healthcare Commission), poderá desejar contactar o Provedor do Serviço de Saúde (Health Service Ombudsman) para solicitar uma investigação. O provedor é independente do NHS e do Governo. Este órgão não é obrigado a investigar todas as reclamações e, normalmente, não o faz, a menos que a reclamação já tenha passado pelo processo de reclamações do NHS.

O contacto para este órgão encontra-se no final deste folheto.

## **Quem pode fazer uma reclamação?**

Qualquer paciente que receba tratamento do NHS no Royal United Hospital pode fazer uma reclamação.

Qualquer pessoa que seja ou possa vir a ser afectada por um acto, omissão ou decisão do Royal United Hospital também pode fazer uma reclamação

Um parente ou representante de um paciente também pode fazer uma reclamação, quer em nome do paciente ou porque tem preocupações relativamente ao tratamento do mesmo. Nestes casos, excepto em circunstâncias especiais ou se o paciente tiver falecido, é necessário que o paciente autorize, por escrito, o fornecimento de informações pessoais e confidenciais antes de se investigar a reclamação.

Alguns dos serviços fornecidos no Royal United Hospital são geridos por outras organizações. No final deste folheto encontrará uma lista desses serviços e os respectivos contactos.

Normalmente, a reclamação deve ser feita no espaço de seis meses do incidente ou no espaço de seis meses a partir do momento em que o incidente se tornou do seu conhecimento. As reclamações feitas depois dos seis meses só serão aceites mediante decisão do Gestor de Reclamações.

## **Como fazer uma reclamação formal**

Pode:

- Ligar para o departamento de reclamações ou para o serviço PALS e pedir que a sua reclamação seja registada por escrito e investigada.
- Escrever para o Director Administrativo (Chief Executive) e explicar as suas preocupações.
- Enviar um e-mail ao Gestor de Reclamações (Complaints Manager), cujo contacto se encontra no final deste folheto.

## Passos do processo de reclamações

**Passo 1.** Se possível ou apropriado, resolva o problema de imediato. Para isso, fale com o funcionário em questão ou peça para falar com o seu gestor ou enfermeiro-chefe.

**Passo 2.** Se o problema não ficar resolvido no Passo 1, contacte o serviço PALS ou o Departamento de Reclamações.

**Passo 3.** Se o problema não ficar resolvido no Passo 2, faça uma reclamação formal, por escrito, ao Director Administrativo.

**Passo 4.** Se as suas preocupações não ficarem resolvidas no Passo 3, contacte a Comissão de Saúde.

**Passo 5.** Se continuar insatisfeito, o último passo é contactar o Provedor do Serviço de Saúde em Inglaterra.

**Consulte os contactos no final deste folheto**

## O processo de reclamação formal

O recebimento da sua reclamação formal será confirmado, por escrito, no espaço de dois dias úteis após o recebimento. Esta carta irá informá-lo de que a investigação começou. Os resultados da nossa investigação e a resposta às questões que levantar ser-lhe-ão enviados numa carta do Director Administrativo geralmente no espaço de 25 dias úteis. Nota: o prazo de 25 dias úteis é o objectivo estipulado pelo Governo. 25 dias corresponde a sensivelmente 5 semanas, descontando os fins-de-semana e os feriados. Se não conseguirmos terminar a nossa investigação dentro deste prazo, informá-lo-emos por escrito.

Esperamos que a carta do Director Administrativo resolva as suas preocupações mas, se ficar insatisfeito com a resposta, convidamo-lo a responder e realçar as questões que pretende ver reanalisadas. Em alternativa e se apropriado, podemos oferecer-lhe a oportunidade de se reunir com os administradores e profissionais de saúde relevantes e discutir o problema.

Se continuar insatisfeito com a nossa primeira resposta e com as respostas seguintes, tem o direito de encaminhar a sua reclamação para a Comissão de Saúde. Obterá o contacto na resposta final do Director Administrativo.

A Comissão de Saúde é uma organização independente criada para promover melhorias nos cuidados de saúde, e tem a função de resolver as reclamações de forma justa e aceitável para o queixoso e também para a organização ou indivíduo alvo da reclamação.