

Полезные адреса

Независимая служба жалоб и предложений (ICAS)

Т 0845 456 1084

Вэбсайт www.pohwer.net

Независимая служба жалоб и предложений Кембриджшира (ICAS)

Телефон:

В Кембриджшире 01223 218500

В Фенланде 01354 652445

В Питерборо 01733 758278

Питерборо и Фенленд MIND

439 Lincoln Road

Peterborough PE1 2PE

Т 01733 758211

Hunts MIND

The Limes

24 New Street

St Neots PE19 1AJ

Т 01480 470480

Cam-MIND

Barrere House

100 Chesterton Road

Cambridge CB4 1ER

Т 01223 356947

Health Service Ombudsman

Millbank Tower,

Millbank

London SW1P 4QP

Т 0845 0154033

Website: www.ombudsman.org.uk

Эта брошюра объясняет, как можно жаловаться на службы по психическому здоровью и спецобучения в Кембриджшире и Питерборо Фонд Здравоохранения NHS Trust (CPFT), а также услуги, предоставляемые социальными службами в соответствии с управлением CPFT.

When to make a complaint

Когда следует подавать жалобу?

Лучше всего подать жалобу как можно скорее после того, возникла проблема.

Вам следуют составить жалобу:

- в течение 12 месяцев после инцидента, или
- в течение 12 месяцев после того как у Вас возникли основания для подачи жалобы. Эти сроки могут не применяться, если есть уважительные

причины почему Вы не пожаловались ранее.
Звоните координатору жалоб по бесплатному телефону **0800 376 0775** за советом и информацией.

С кем Вам необходимо связаться.

Who you should contact

Если Вы или Ваши родственники недовольны каким-либо аспектом вашего ухода или услуг, которые Вам были предоставлены, Вам следует обратиться к сотруднику той службы. Проблемы часто можно решить на месте. Если Вы считаете возможным побеседовать с заинтересованными сторонами, Вы можете предоставить им возможность исправить ситуацию. Если Вы не считаете, что сотрудник может Вам помочь или Вам неудобно разговаривать с ним, свяжитесь с координатором жалоб, который сможет помочь Вам. CPFT следует процедурам рассмотрения жалоб в соответствии с законодательством и государственным руководством для служб, предоставляемых NHS и социальными службами. Эта часть процедуры подачи жалоб называется местной резолюцией.

Местные резолюции

Local resolution

Если Ваша жалоба в письменной форме, то она должна быть определена в течение двух рабочих дней. Координатор жалоб направит Вашу жалобу соответствующему менеджеру NHS или социальных услуг менеджеру обслуживания клиентов по расследованию и ответным мерам. В рамках этого процесса, может быть полезным назначить встречу или привлечь независимого посредника / мирителя или адвоката, чтобы обеспечить рассмотрение всех Ваших проблем. CPFT будет стремиться в полной мере отреагировать на Вашу жалобу в согласованные с Вами сроки.

Если Вы по-прежнему недовольны

If you are still unhappy

Если мы не отреагировали таким образом, чтобы удовлетворить Вашу жалобу, пожалуйста, свяжитесь с CPFT координатором жалоб который выслушает Ваши проблемы и предложит последующие советы. Если Вы по-прежнему недовольны рассмотрением Вашей жалобы, Вы можете обратиться к соответствующему Омбудсмену (здравоохранения и социальных услуг) для независимого рассмотрения Вашей жалобы. Омбудсмен является полностью независимым от NHS и правительства. Омбудсмен решит вопрос расследования Вашей жалобы, но он/она обычно лично не занимается рассмотрением дела, которое предварительно не прошло через процедуры рассмотрения жалоб NHS / социальных услуг. Если Вам необходима помощь для прочтения и понимания данной брошюры, пожалуйста, обращайтесь:
К координатору жалоб:

в Кембриджшире и Питерборо NHS
Foundation Trust
Elizabeth House
Fulbourn Hospital
Fulbourn,
Cambridge CB21 5EF
T Freephone 0800 376 0775