

Se tiver uma queixa... If you have a complaint.....

Abril 2010

Em parceria com a Universidade de Cambridge

Neste folheto explicamos como é que pode apresentar uma queixa acerca de assuntos relacionados com a saúde mental e serviços relacionados com dificuldades de aprendizagem providenciados pelo Cambridgeshire and Peterborough NHS Foundation Trust (CPFT), assim como os serviços providenciados pelos serviços sociais sob a gestão do CPFT.

Quando apresentar uma queixa
When to make a complaint

É aconselhável apresentar uma queixa assim que possível depois do problema ter ocorrido. Deve apresentar a queixa:

- dentro do período de 12 meses após o incidente ter ocorrido; ou
- dentro do período de 12 meses após notar que tem uma queixa

Estes limites podem não se aplicar caso existam boas razões pelas quais não apresentou queixa antes. Telefone ao coordenador de queixas pelo número verde 0800 376 0775 para obter mais aconselhamento e informações.

Quem é que deve contactar
Who you should contact

Se os seus familiares não estiverem satisfeitos com algum aspecto dos seus cuidados ou dos serviços que recebeu, deve falar com um funcionário. Os problemas podem geralmente ser resolvidos imediatamente. Se achar que pode falar com as pessoas envolvidas, pode lhes dar a oportunidade de resolver o problema.

Se achar que um funcionário não o pode ajudar ou se não se sentir confortável a falar com eles contacte o coordenador de queixas que irá poder ajudá-lo. O CPFT segue um processo de resolução de queixas em conformidade com a legislação e orientações nacionais para serviços providenciados pelo SNS Britânico e serviços sociais. Esta parte do processo chama-se resolução local.

Resolução Local
Local resolution

Se a sua queixa for apresentada por escrito, a recepção desta deverá ser feita dentro de dois dias úteis. O coordenador de queixas irá enviar a sua queixa ao relevante gerente do SNS ou ao gerente de cuidados ao cliente dos serviços sociais para que uma investigação seja feita e uma resposta seja dada.

Como parte deste processo, poderá ser útil marcar um encontro ou envolver um mediador independente/ pacifista ou juríconsulto para assegurar que todas as suas preocupações são consideradas.

O objectivo do CPFT será responder na íntegra à sua queixa dentro do prazo acordado consigo. Se mesmo assim não ficar satisfeito ou se não tivermos conseguido responder à sua queixa de uma maneira satisfatória, contacte o coordenador de queixas do CPFT, o qual irá ouvir as suas preocupações e oferecer aconselhamento adicional.

Se ainda não estiver satisfeito
If you are still unhappy

Se depois da investigação ainda não estiver satisfeito pode pedir ao provedor de justiça relevante (para os serviços de saúde ou serviços sociais) para investigar a sua queixa de forma independente.

O provedor de justiça é independente do SNS e do governo. O provedor de justiça irá decidir se a sua queixa deve ser investigada, mas geralmente ele/ela não aceita casos que não tenham sido primeiro investigados através do processo de queixas do SNS / serviços sociais.

Se quiser ajuda para ler ou compreender este folheto, contacte:
Coordenador de queixas

Portuguese

Cambridgeshire and Peterborough NHS
Foundation Trust
Elizabeth House
Fulbourn Hospital
Fulbourn,
Cambridge CB21 5EF
Tel. Gratuito 0800 376 0775

Endereços Úteis
Useful addresses

Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)
T 0845 456 1084
Website: www.pohwer.net

Cambridgeshire Independent Complaints
Advocacy Service (ICAS)
Tel:
Cambridge 01223 218500
Fenland 01354 652445
Peterborough 01733 758278

Peterborough and Fenland MIND
439 Lincoln Road
Peterborough PE1 2PE
T 01733 758211

Hunts MIND
The Limes
24 New Street
St Neots PE19 1AJ
T 01480 470480

Cam-MIND
Barrere House
100 Chesterton Road
Cambridge CB4 1ER
T 01223 356947

Health Service Ombudsman
Millbank Tower,
Millbank
London SW1P 4QP
T 0845 0154033
Website: www.ombudsman.org.uk

Para mais informações:
HQ Elizabeth House, Fulbourn Hospital,
Cambridge CB21 5EF.
Tel. 01223 726789 **Fax** 01480 398501
www.cpft.nhs.uk

Portuguese