



CYNGOR IECHYD CYMUNED
COMMUNITY HEALTH COUNCIL

Manual de advocacia dos Community Health Councils (Conselhos Comunitários de Saúde) (CHC)





Este guia irá informá-lo sobre o que esperar se decidir trabalhar com o serviço de defesa do Community Health Councils (Conselhos Comunitários de Saúde) (CHC) para apresentar uma preocupação acerca dos cuidados e/ou tratamento do SNS.

Temos defensores de queixas que podem usar kits de ferramentas de comunicação e ter acesso a intérpretes. Podemos fornecer informações de uma maneira que seja adequada para si. Podemos fornecer informações em diferentes idiomas, impressão em caracteres grande, leitura fácil e formato áudio.

As diferentes formas de nos contactar encontram-se na última página. Informe-nos sobre o que precisa e faremos o nosso melhor para ajudar.

O seu direito à defesa de queixas

Por lei, as pessoas que desejam reclamar dos cuidados e/ou dos tratamentos que recebem do Serviço Nacional de Saúde têm direito a serviços de defesa gratuitos, independentes e confidenciais para os ajudar a apresentar a sua queixa.

Contacte-nos

Os Conselhos Comunitários de Saúde (CSCs) são independentes do SNS. Os CHCs são dirigidos por membros voluntários que são pessoas locais.

Sobre a nossa equipa de defesa de queixas e o nosso serviço

Todas o nosso pessoal de defesa tem formação. Os nossos defensores de queixas têm a Qualificação Nacional de Defesa. Prestamos o nosso serviço de defesa de queixas de acordo com os padrões nacionais estabelecidos pelo Conselho de Administração dos CHCs no País de Gales.

O que o nosso serviço de defesa de reclamações pode e não pode fazer

O nosso serviço de defesa de queixas pode:

- Ajudá-lo a fazer uma queixa sobre um serviço, atendimento ou tratamento prestado ou pago pelo SNS.
- Ajudá-lo a fazer uma queixa em nome de outra pessoa, incluindo se se essa pessoa tiver falecido.
- Escutar as suas preocupações.
- Encaminhá-lo para outras organizações se pensarmos que outra pessoa também pode ajudar.
- Responder a perguntas sobre o processo de preocupações do SNS e explicar as suas opções.
- Fornecer um guia passo a passo para o processo de preocupações do CHS e oferecer algumas dicas.
- Oferecer-lhe um advogado de queixas com formação, um trabalhador experiente que o pode ajudar a apresentar a sua preocupação e apoiá-lo ao longo do processo.



O nosso serviço de defesa de queixas não pode:

- Tomar decisões em seu nome.
- Dar uma opinião sobre a validade de uma preocupação.
- Oferecer pareceres clínicos ou dar aconselhamento médico
- Oferecer conselhos sobre cuidados e tratamento contínuos.
- Investigar preocupações.
- Fornecer apoio aos Painéis de Solicitação de Financiamento de Assistência Médica Contínua ou Paciente Individual.
- Prestar apoio em inquéritos
- Oferecer apoio adicional, como ao luto e aconselhamento. Os contactos desses profissionais podem ser fornecidos, se necessário.
- Ajudar a apresentar uma preocupação se tiver menos de 18 anos.
- Normalmente, trabalha com preocupações com mais de 12 meses, a menos que tenha acabado de descobrir que tem motivo para queixa ou tenha algum outro bom motivo para não apresentar as suas preocupações mais cedo.

- Prestar aconselhamento jurídico ou ajuda com ação judicial.
- Ajudar com questões não abrangidas pelos regulamentos de queixas do SNS. Isto inclui coisas como o tratamento privado.
- Fazer com que o pessoal do SNS seja punido.
- Ajudá-lo se não residir no País de Gales.

Mesmo que não consigamos ajudar num problema, talvez possamos sinalizá-lo para outra pessoa que possa ajudar. Por favor, pergunte-nos.

Quando é que o nosso serviço de defesa de queixas pode ajudar?

A processo de preocupações do NHS Wales “Retificar a situação” foi concebido para ajudar a que as preocupações das pessoas sejam ouvidas e, quando possível, resolvidas. Incentiva as pessoas a falar com o seu prestador de cuidados de saúde, que pode conseguir que as coisas sejam retificadas na hora. Se não tem a certeza, contacte-nos e ajudá-lo-emos a encontrar a pessoa certa para conversar.

O nosso serviço de defesa de queixas pode ajudá-lo em qualquer fase do processo de preocupações do NHS Wales. As fases chave são as seguintes:

Apresente a sua preocupação ao prestador de serviços

Se não conseguir resolver a sua preocupação informalmente, ou se preferir expressar formalmente a sua preocupação, o nosso serviço de defesa de queixas pode ajudá-lo. Normalmente, precisa de apresentar a sua preocupação no prazo de 12 meses após a ocorrência dos eventos de que se pretende queixar. No entanto, pode haver ocasiões em que o órgão do SNS considere a sua preocupação fora deste prazo.

Apresentar uma reclamação ao Provedor de Serviços Públicos do País de Gales

Se estiver insatisfeito com a resposta final dada pelo SNS, pode apresentar a sua reclamação ao Provedor de Serviços Públicos do País de Gales. (PSOW).

O Provedor pode considerar as queixas que lhe feitas no prazo de um ano após a ocorrência da matéria que foi objeto de queixa (ou no prazo de um ano após o queixoso tomar conhecimento da situação). Se a sua queixa for sobre algo que aconteceu há mais de um ano, mas se tiver queixado ao Conselho de Saúde (ou Trust) no prazo de um ano, deve apresentar a queixa ao Provedor no prazo de doze semanas após a resposta do Conselho de Saúde (ou Trust).

Que tipo de apoio podemos oferecer?

Dependendo das suas necessidades, podemos apoiá-lo com qualquer um ou todos dos seguintes:

- Encontrar informações relevantes para a sua preocupação.

Pode sentir que precisa de alguma ajuda para encontrar informação, por exemplo, solicitar uma cópia de qualquer registo médico relevante.

- Pense nas suas preocupações, no processo de preocupações e no que pode realisticamente alcançar.

As preocupações são, por vezes, sobre coisas que são muito angustiantes e o processo de apresentação de uma preocupação pode parecer muito assustador. Por vezes, as pessoas sentem que ajuda falar sobre as suas preocupações e como o processo funciona com alguém que seja conhecedor, compreensivo e independente.

- Escrever cartas.

É mais provável que uma preocupação seja resolvida com rapidez e sucesso se for expressa claramente. Podemos ajudá-lo a planear o que quer dizer e ajudá-lo a redigir as cartas.

- Participar nas reuniões sobre as preocupações com o SNS

Por vezes, é necessário reunir-se com o pessoal do SNS como parte do processo de preocupações. Isto pode parecer assustador e, por vezes, perturbador. Podemos ajudá-lo a preparar-se e participar nas reuniões com a equipa do SNS para que possa aproveitar ao máximo a oportunidade de discutir as suas preocupações.

Forneceremos o tipo e o nível de apoio que precisa, com base nas nossas conversas consigo. Por exemplo, pode sentir que, por causa de uma deficiência, saúde precária, barreiras de comunicação ou idioma, tristeza ou outras razões, precisa de mais apoio de um defensor de queixas ao longo de todo o processo. Alternativamente, de pois de ter conversado sobre as suas preocupações com um advogado, pode sentir-se satisfeito em continuar sem apoio.



Trabalhamos com qualquer pessoa que resida no País de Gales e tenha mais de 18 anos, independentemente das suas necessidades, incluindo, mas não exclusivamente, pessoas que tenham:

- Problemas de saúde mental.
- Dificuldades de aprendizagem.
- Deficiências sensoriais.
- Pouca ou nenhuns conhecimentos de inglês e ascendência cultural diferente.
- Sofrido um luto.
- Ou qualquer outra pessoa que precise de ajuda com a sua preocupação com o SNS.

O nosso pessoal de defesa de queixas tem acesso a:

- Gestão segura de processos e sistemas de informação.
- Modelos de carta.
- Facilidades de interpretação.
- Tecnologias assistivas.
- Kits de comunicação e outros recursos.

Como o funciona processo

Quando nos contactar pela primeira vez, um membro da nossa equipa conversará consigo sobre a sua preocupação, que tipo de ajuda pensa que precisa e se tem necessidades específicas, como materiais com impressão grande ou acesso a alguém que possa assinar.

Se pensarem que podemos ajudá-lo, irão explicar-lhe o nosso serviço. Se não pudermos ajudá-lo, tentaremos encaminhá-lo para alguém que possa ajudar.

Se precisar de um defensor de queixas, será contactado por um defensor no prazo de dois dias úteis e será acordado um plano inicial consigo. Este plano define o que concordamos fazer em seu nome e como iremos manter contacto consigo durante o processo.

Contacte-nos caso deseje receber esta publicação num formato e/ou idioma alternativo. Pode descarregá-la no nosso sítio ou solicitar uma cópia contactando o nosso escritório.

www.communityhealthcouncils.org.uk
02920 235 558

