

Świadczone usługi nie obejmują:

- dochodzenia odszkodowania
- porady lekarskiej
- porady prawnej
- dyscyplinowania pracowników
- pomocy w zakresie roszczeń dotyczących prywatnej opieki zdrowotnej

W jaki sposób spełniamy potrzeby komunikacyjne?

- przekazywanie informacji w formatach, takich jak: łatwy do odczytania, Braille'a, audio oraz w innych językach
- organizowanie tłumacza ustnego lub pisemnego
- w razie potrzeby organizowanie spotkań w domu

Reading Voice jest prowadzone przez lokalną organizację charytatywną Healthwatch Reading:



3rd Floor
Reading Central Library
Abbey Square
Reading RG1 3BQ

Numer organizacji charytatywnej:
1151346



Reading Voice jest prowadzone we współpracy z lokalnymi organizacjami charytatywnymi:



ReadingVoice
Your local advice & advocacy hub



W celu uzyskania dostępu do samodzielnych poradników i narzędzi odwiedź stronę

www.readingvoice.org.uk

Lub złóż wniosek o poradę rzecznika w zakresie zażaleń NHS: dzwoniąc pod numer:

0118 937 2295

lub wysyłając wiadomość e-mail na adres:

helpdesk@readingvoice.org.uk

Nasze biuro jest czynne od poniedziałku do piątku, 9:00 - 16:30.

Rzecznik w sprawie zażaleń NHS

Wsparcie dla mieszkańców Reading w zakresie rozwiązywania problemów dotyczących opieki zdrowotnej

Cel korzystania z naszych usług

W przypadku poczucia zawiedzenia względem usług świadczonych przez NHS oraz chęci złożenia zażalenia każda osoba jest uprawniona do otrzymania pomocy w zakresie usług rzecznictwa. Oferowane wsparcie jest bezpłatne, poufne i niezależne. Nie pracujemy dla NHS - jesteśmy lokalną organizacją charytatywną

Zakres oferowanej pomocy:

Samodzielne przewodniki i narzędzia:

- Poznaj swoje prawa
- Zapoznaj się z procesem składania zażaleń
- Nieformalne rozwiązywanie problemów
- Dowiedz się, z kim należy się skontaktować
- Przygotuj prawidłowe roszczenia pisemne

Wyznaczeni rzecznicy w zakresie zażaleń:

- Oferują poradę telefoniczną lub bezpośrednio na spotkaniu
- Wysłuchają bez oceniania
- Udziela odpowiedzi na pytania
- Przedyskutują dostępne opcje
- Zapewnią pomoc w wyrażeniu własnej opinii
- Opracują pisemne zażalenia
- Przygotują do spotkań z przedstawicielami NHS
- Zapewnią swoje uczestnictwo na spotkaniach z przedstawicielami NHS
- Wystąpią w imieniu osoby potrzebującej pomocy
- Przekażą nierozpatrzone roszczenia do Rzecznika Praw Obywatelskich

Kto jest uprawniony do skorzystania z tych usług?

- Każdy mieszkaniec Reading, również w przypadku leczenia poza tym obszarem
- Są ludzie, którzy dbają o opiekę zdrowotną innych osób

Jakie usługi NHS mogą podlegać roszczeniom?

- Opieka szpitalna
- Opieka lekarzy rodzinnych
- Usługi medyczne z zakresu zdrowia psychicznego
- Usługi farmaceutów
- Opieka dentystyczna
- Opieka okulistyczna
- Finansowana przez NHS prywatna opieka medyczna
- i wiele innych

Jakie sprawy podlegają pod roszczenia?

- Opieka zdrowotna lub leczenie
- Podejście personelu medycznego do pacjenta
- Czasy oczekiwania
- Dyskryminacja
- Komunikacja

Jakiego rodzaju rozwiązań można oczekiwać?

Znajdziemy odpowiednie rozwiązanie sprawy, którym może być:

- uzyskanie pisemnego wyjaśnienia od NHS dotyczącego zaistniałych nieprawidłowości
- zrozumiałe wyjaśnienie dotyczące zakresy opieki zdrowotnej lub leczenia
- spotkanie z pracownikiem NHS wyższego szczebla
- uzyskanie przeprosin
- uzyskanie zapewnienia i poprawie świadczonych usług

