

Comment and Complaint Procedures (Polish)



PROCEDURY ZGŁASZANIA UWAG ORAZ SKARG

National Rehabilitation Hospital
Rochestown Avenue
Dun Laoghaire
Hrabstwo Dublin

www.nrh.ie

Niniejsza procedura składania skarg dotyczących pracy szpitala nie narusza ustawowych praw pacjenta do złożenia skargi w innym miejscu

Cenimy opinie naszych pacjentów
Szpital NRH dokłada starań, aby zapewnić swoim pacjentom najwyższy standard opieki. Aby mieć pewność, że dobrze wykonujemy swoją pracę, prosimy pacjentów o wyrażenie swojej opinii na temat naszych usług.

Wszelkie uwagi i sugestie są mile widziane i bardzo cenne, ponieważ umożliwiają nam nieustanne doskonalenie naszych usług.

Zawsze z przyjemnością przyjmujemy słowa pochwały z ust naszych pacjentów, jednak w razie niezadowolenia ze świadczonych przez nas usług prosimy o natychmiastowe zgłoszenie problemu, tak abyśmy mogli mu zaradzić.

Uwagi lub sugestie

Swoje uwagi, sugestie lub słowa pochwały pacjenci mogą przekazać w następujący sposób:

- ustnie – rozmawiając z członkiem personelu lub kontaktując się z menedżerem ds. interesariuszy i danych korporacyjnych, nr wewn. 5211 lub 01 235 5211,
- pisemnie – pacjenci mogą spisać swoje uwagi i sugestie oraz umieścić je w jednej ze skrzynek na ankiety umieszczonych na terenie szpitala,
- poprzez e-mail – prosimy przesłać wiadomość zawierającą uwagi lub sugestie na adres communications@nrh.ie.

Obiecujemy, że prześlemy wszelkie słowa pochwały osobom zainteresowanym oraz w miarę możliwości weźmiemy pod uwagę wszelkie uwagi/sugestie.

Skargi

Pacjent ma prawo złożyć skargę w związku z każdą usługą świadczoną przez szpital, z której jest niezadowolony, lub jeśli dana usługa nie spełniła jego oczekiwań.

Aby rozpatrzyć skargę, czasami konieczne jest przejrzanie dokumentacji medycznej pacjenta. Zobowiązujemy się do zachowania treści skargi oraz danych pacjenta w pełnej poufności.

Zapewniamy, że złożenie skargi nie wpłynie w sposób negatywny na opiekę świadczoną pacjentowi teraz ani w przyszłości.

Proces składania skarg

Skargę można złożyć ustnie lub pisemnie.

Skargi ustne

Jeśli pacjent odczuwa dyskomfort, rozmawiając z osobą, której skarga dotyczy, powinien porozmawiać z innym członkiem personelu, który dołoży starań, aby natychmiast rozwiązać problem. Można również skontaktować się z menedżerem ds. interesariuszy i danych korporacyjnych. Menedżer ds. interesariuszy i danych korporacyjnych służy pomocą pacjentom podczas przekazywania uwag lub sugestii, a także podczas składania skarg.

Skargi pisemne

Jeśli pacjent złożył skargę ustną i nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia sprawy, może przesłać formalną, pisemną skargę na adres:

Stakeholder and Corporate Data Manager
National Rehabilitation Hospital
Rochestown Avenue
Dun Laoghaire
Hrabstwo Dublin
Tel: 235 5211

Co nastąpi później?

W normalnych okolicznościach w ciągu pięciu (5) dni roboczych menedżer ds. interesariuszy i danych korporacyjnych zwróci się do nadawcy pisemnie, potwierdzając przyjęcie pisemnej skargi. Następnie w ciągu trzydziestu (30) dni roboczych udzieli pełnej odpowiedzi. Jeśli proces będzie musiał potrwać dłużej, co dwadzieścia (20) dni pacjent będzie otrzymywał aktualne informacje na temat tego, co się dzieje w sprawie.

Może się zdarzyć, że pacjent zostanie poproszony o spotkanie z przedstawicielami personelu, aby rozwiązać problemy opisane w skardze.

W razie niezadowolenia

ze sposobu rozwiązania sprawy

Jeśli pacjent będzie niezadowolony ze sposobu rozwiązania zgłoszonej sprawy, może zwrócić się do niezależnej komisji kontrolnej w ramach HSE o rozpatrzenie tej sprawy.

Jeśli wynik pracy ww. komisji będzie również niezadowolający, pacjent ma prawo zwrócić się ze skargą do Rzecznika Praw Obywatelskich lub Rzecznika Praw Dziecka.

Terminy składania skarg

- skargi należy zgłaszać natychmiast po wystąpieniu problemu lub nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia zdarzenia będącego podstawą do skargi.
- w szczególnych okolicznościach okres składania skarg może zostać wydłużony.

Kiedy należy skontaktować się z menedżerem ds. interesariuszy i danych korporacyjnych

Z menedżerem ds. interesariuszy i danych korporacyjnych należy kontaktować się w następujących okolicznościach:

- aby porozmawiać z kimś i mieć pewność zachowania sprawy w poufności,
- aby uzyskać informacje na temat usług świadczonych przez szpital
- lub aby uzyskać pomoc podczas przekazywania uwag czy też składania skargi.

Menedżer ds. interesariuszy

i danych korporacyjnych

Tel: 01 235 5211