



Como fazer uma reclamação

O nosso compromisso

Tencionamos oferecer o melhor serviço possível a todos os nossos residentes, pacientes e clientes, bem como aos seus familiares e prestadores de cuidados. Geralmente, conseguimos fazê-lo – mas às vezes as coisas não correm como deveriam. Quando isso acontece, nós queremos ter essa informação para podermos corrigir o que seja necessário. Este folheto diz-lhe o que deve fazer se não está satisfeito com o serviço que lhe fornecemos a si, a um familiar, ou a alguém que esteja ao seu cuidado. Pode também dizer-nos se não está satisfeito por não termos fornecido um serviço que pensa deveríamos fornecer.

Pode reclamar se está:

Insatisfeito com um serviço fornecido (a si, a um familiar seu, ou a qualquer pessoa ao seu cuidado).

Preocupado porque você, um familiar seu, ou uma pessoa ao seu cuidado não recebeu um serviço que pensa deveria ter sido fornecido.

*Se está a fazer uma reclamação em nome de outra pessoa, necessita de obter o consentimento escrito da pessoa em causa para o fazer.

Como reclamar

Diga à pessoa com quem trata que não está satisfeito para que, se possível, o problema possa ser resolvido imediatamente. Se não conseguirem chegar a um acordo, ou se não se sentir à vontade para falar com a pessoa em causa, peça para falar com o respectivo chefe.

Se ainda assim não conseguir chegar a acordo ou se não se sentir à vontade para falar com o chefe, contacte o Gerente de Reclamações (Complaints Manager). Esta pessoa é nomeada pelo Trust e está cá para o ajudar a si. Para contactar o Gerente de Reclamações, pode:

1. vir pessoalmente
2. telefonar
3. escrever, enviar um fax ou um email

Complaints Manager
South Eastern HSC Trust
The Ulster Hospital
Dundonald
Belfast
BT16 1RH

OU

Complaints Manager
South Eastern HSC Trust
Level 5, Lisburn Health Centre
Linenhall Street
Lisburn
BT28 1LU

Telefone: (028) 9056 1427

Telefone: (028) 9250 1220

Prazos para apresentação de uma reclamação

É importante fazer a reclamação tão cedo quanto possível. Os prazos para apresentação de reclamações são os seguintes:

- 6 meses a contar da data do acontecimento, ou
- 6 meses a contar da data em que se dê conta de que tem motivo para reclamar, desde que isto não aconteça mais de 12 meses depois do acontecimento.

*Estes prazos podem ser alargados se houver razões válidas pelas quais não reclamou mais cedo.

O que acontece então?

Ser-lhe-á enviada confirmação de que a reclamação foi recebida no prazo de dois dias úteis. A reclamação será então meticulosamente investigada, será tratada com confidencialidade e ser-lhe-á enviada uma resposta por escrito no prazo de vinte dias úteis. Se houver algum atraso, nós informá-lo-emos da razão do mesmo.

Em qualquer altura do processo, poderá ser marcada uma reunião para discutir a sua reclamação e a essa reunião você poderá vir acompanhado de um familiar, um amigo, ou alguém do seu Conselho local de Serviços Sociais e de Saúde (Health and Social Services Council).

E se eu não ficar satisfeito?

Nós empenhamo-nos em fazer todo o possível por resolver qualquer reclamação que tenha a fazer. Se, depois de receber a nossa resposta, continuar insatisfeito, o Gerente de Reclamações explicará como poderá dar seguimento à sua reclamação.

Também pode entrar em contacto com o Funcionário de Reclamações (Complaints Officer) do seu Quadro local de Serviços Sociais e de Saúde (Health and Social Services Board) para pedir uma Revisão Independente. Uma pessoa com formação especial, o chamado “Convenor”, verá se há mais alguma coisa que possa ser feita para resolver a sua reclamação. Se uma revisão puder ser útil, a sua reclamação será revista por um Painel Independente.

A informação para contacto do gabinete do “Convenor” nos quatro Quadros de Serviços Sociais e de Saúde é a seguinte:

Eastern Health & Social Services Board
Champion House
12-22 Linenhall Street
Belfast
BT2 8BS

Telefone: (028) 9055 3751

E se ainda assim não estiver satisfeito?

Pode pedir ao Comissário Encarregado de Reclamações (Provedor de Justiça) que investigue o seu caso. No entanto, se bem que tenha o direito de se dirigir ao Provedor de Justiça em qualquer altura, ele não investiga geralmente um caso que não tenha antes seguido o Procedimento de Reclamações. A informação para contacto do Provedor de Justiça é a seguinte:

The Ombudsman

Progressive House 33 Wellington Place Belfast, BT1 6HN	OU	Freepost Belfast BT1 6BR
--	----	--------------------------------

Telefone: (028) 9023 3821
Linha grátis: 0800 343 424

Contactos úteis

No decorrer das investigações da sua reclamação, também tem o direito de pedir ajuda ao seu Conselho local de Serviços Sociais e de Saúde.

O Conselho é um organismo independente, criado para representar os seus interesses nos Serviços Sociais e de Saúde. Eles estão prontos a dar-lhe assistência em qualquer altura do seu processo de reclamação, proporcionando-lhe aconselhamento e apoio. A informação para contacto é a seguinte:

Eastern Health & Social Services Council
1st Floor McKelvey House
25-27 Wellington Place
Belfast
BT1 6GQ

Telefone: (028) 9032 1230
Linha grátis: 0800 328 5420