



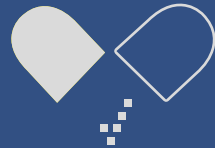
Llywodraeth Cymru
Welsh Government



GIG
CYMRU
NHS
WALES

وضع الأمور في نصابها

التقدم بشكوى بخصوص خدمة الصحة
الوطنية في ويلز



تهدف خدمة الصحة الوطنية في ويلز لتقديم أفضل رعاية وعلاج ممكن. لكن في بعض الأحيان قد لا تسير الأمور كما هو متوقع.

وعندما يحدث ذلك، فيجب أن تعرب عما بك من قلق للموظفين المسؤولين عن رعايتك أو معالجتك، بحيث يمكنهم النظر فيما يمكن أن يكون قد وقع من خطأ، ومحاولة إصلاحه.

ويتم ذلك في خدمة الصحة الوطنية بويلز من خلال عملية تُعرف باسم "وضع الأمور في نصابها".

مع من يجب أن أتحدث؟

أفضل مكان للبدء هو من خلال التحدث إلى الموظفين المعنيين برعايتك أو معالجتك في أقرب وقت ممكن. وسوف يحاولون البت في شكواك على الفور.

إذا لم يف هذا بالغرض، أو كنت لا ترغب في التحدث إلى الموظفين، فيمكنك الاتصال بفريق التعامل مع الشكاوى بمجلس الصحة أو بفريق أمانة الصحة.

إذا كان لديك ملاحظات حول الخدمات التي تلقيتها من طبيبك العام (GP) أو طبيب الأسنان أو الصيدلي أو اختصاصي البصريات، فيجب عليك في الأحوال العادية أن تطلب من المسؤولين النظر في ذلك الأمر، ولكن يمكنك أن تطلب من مجلس الصحة الذي تتبعه القيام بذلك، إذا ما فضلت هذا الإجراء.

يوجد لدى كل مجلس صحة أو أمانة صحية فريق خاص للتعامل مع الشكاوى. للحصول على بياناتهم، ادخل إلى "موقع الصحة في ويلز"

www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints

أو اتصل بهاتف خدمة الصحة الوطنية المباشر بويلز على الرقم 0845 4647

ما الذي سيقوم بعمله فريق الشكاوى أو المسؤولون عن حالتك؟
سيقومون بـ:

« الاستماع إلى ملاحظتك لمحاولة حلها في أسرع وقت ممكن.

« النظر في المخاوف الخاصة بك والتحدث إلى الموظفين المعنيين بمعالجتك أو رعايتك.

« مساعدتك في التواصل مع الشخص المناسب لمساعدتك.

« إخبارك بما توصلوا إليه وما ينوون القيام به حيال ذلك.

من فضلك أخبر فريق الشكاوى أو المسؤولين عن حالتك إذا أردت الحصول على معلومات أو التواصل في شكل مختلف مثل الطباعة الكبيرة أو طريقة برايل أو الصوت.

متى يجب أن أخبر أحدا عما يقلقني؟

من الأفضل التحدث إلى شخص ما في أقرب وقت ممكن، ولكن يمكنك القيام بذلك في غضون 12 شهرا. وإذا انقضى وقت أطول وكانت هناك أسباب وجيهة للتأخير، فقد يظل فريق الشكاوى أو المسؤولون عن حالتك قادرين على التعامل مع شكواك.

من بإمكانه التقدم بشكوى؟

يمكنك تقديمها بنفسك. ويجوز أن ينوب عنك مقدم الرعاية أو صديق أو قريب إذا ما رغبت في ذلك، ولكن في تلك الحالة يتعين عليك منحهم إذن خطي للقيام بذلك.

هل يمكنني الحصول على مساعدة لتقديم شكواي؟

نعم. توفر خدمة الدفاع المستقلة "بمجلس الصحة المجتمعية" الدعم المجاني والسري. ابحث عن "مجلس الصحة المجتمعية" القريب منك عن طريق الاتصال بـ:

هيئة مجالس الصحة المجتمعية في ويلز

02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

ماذا سيحدث عقب إثارة شكواك؟

سيقوم فريق الشكاوى أو المسؤولون عن حالتك بما يلي:

« الاتصال بك وقد يعرضون عليك عقد اجتماع لمناقشة ما يقلقك.

« النظر في الشكاوى الخاصة بك والتحدث مع الموظفين المعنيين برعايتك أو معالجتك.

« السعي للرد عليك في غضون 30 يوم عمل من تاريخ استلام شكواك. إذا لم يتمكنوا من الرد عليك خلال هذه الفترة، فسوف يوضحون لك السبب ويخبروك بالوقت المتوقع للرد.

قد تستغرق بعض الشكاوى وقتاً أطول للنظر فيها.

ماذا لو استمرت حالة عدم الرضا؟

إذا لم تكن راضياً عن رد المجلس الصحي، يمكنك الاتصال "بأمين المظالم للخدمات العامة" في ويلز.

أمين مظالم الخدمات العامة في ويلز

الهاتف: 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

Address: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ