



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

İşleri Yoluna Koymak

Galler'deki NHS ile ilgili bir sorun
dile getirme



Galler'deki NHS [Ulusal Sağlık Hizmeti], en iyi bakım ve tedaviyi sağlamayı hedefler. Ancak bazen işler, umulduğu kadar yolunda gitmeyebilir.

Bu tür durumlarda, çıkan sorunları anlayabilmeleri ve bu durumu dzeltebilmeleri için, yaşadığınız problemleri, bakım veya tedavinizle ilgilenen görevlilere bildirmelisiniz.

Galler NHS'te bu, "İşleri Yoluna Koyma [Putting Things Right]" olarak bilinen bir süreç üzerinden gerçekleştirilir.

Kiminle konuşmalayım?

Başlangıç olarak en iyi seçenek, mümkün olan en kısa zamanda, bakım veya tedavinizle ilgilenen görevlilerle konuşmaktır. Çalışanlar, sorunlarınızı derhal çözmeye çalışacaklardır.

Bu Şekilde sorununuza bir çözüm bulunamazsa veya çalışanlarla konuşmayı tercih etmezseniz, Sağlık Kurulu ya da Sağlık Vakfı'nın, sorunlarla ilgilenen ekibi [concerns team] ile iletişime geçebilirsiniz.

Genel Pratisyen Hekiminiz (GP), Diş Doktorunuz, Eczacınız veya Gzlknzden almış olduğunuz hizmetlerle ilgili bir sorun yaşamanız halinde, normal koşullarda bu kişilerin çalıştıkları muayenehanenin bu sorunu araştirmasını istemelisiniz; ancak bunu tercih etmemeniz durumunda, Sağlık Kurulu'nuzun konuyla ilgilenmesini talep edebilirsiniz.

Her Sağlık Kurulu veya Sağlık Vakfı'nın, kendi Sorunlar Ekibi bulunmaktadır. Bu ekipler hakkında daha detaylı bilgi için, Galler'de Sağlık isimli internet sitesine girebilirsiniz:

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

veya 0845 4647 numaralı telefondan NHS Galler'in direkt hattını arayabilirsiniz

Sorunlar Ekibi veya muayenehane ne yapacak?

Aşağıda belirtilenleri yerine getirirler:

- » En hızlı şekilde çözüm bulmaya çalışmak için sorunlarınızı dinlemek,
- » Sorunlarınızı değerlendirmek ve bakım veya tedavinizle ilgilenen çalışanlarla konuşmak,
- » Size yardımcı olabilmeleri için, doğru kişiyle iletişime geçmenizi sağlamak,
- » Ulaştıkları bilgileri sizinle paylaşmak ve konuyla ilgili ne yapacaklarını size bildirmek.

Büyük punto ile, Braille [Görme Engelli Alfabesi] ya da sesli gibi farklı bir formatta bilgi sağlanmasına veya iletişime geçilmesine ihtiyaç duymanız halinde, lütfen Sorunlar Ekibine veya muayenehaneye bildirin.

Sorunlarımı yetkili birisine ne kadar hızlı bildirmeliyim?

Mümkün olan en kısa zamanda birisiyle konuşmanız en iyi seçenek olsa da, bunu olaydan itibaren 12 aya kadar geçen süre içerisinde yapabilirsiniz. Daha fazla zaman geçtiyse ve gecikme için geçerli nedenleriniz varsa, Sorunlar Ekibi veya muayenehane, sorunuzla yine de ilgilenebilir.

Kimler sorunlarınızı dile getirebilir?

Kendiniz dile getirebilirsiniz. Tercih etmeniz durumunda, bir bakıcı, arkadaş veya akrabanız sizi temsil edebilir; ancak, bunun için kendilerine yazılı izin vermeniz gerekecektir.

Sorunumu dile getirmek için destek alabilir miyim?

Evet. Toplum Sağlık Meclisinin [Community Health Council] bağımsız savunma hizmeti, ücretsiz destek sağlar ve sağlanan destek tamamen gizli tutulur.

Yerel Toplum Sağlık Meclisi'nizi aşağıda belirtilen şekillerde iletişime geçerek bulabilirsiniz:

02920 235558 numaralı Galler Toplum Sağlık Meclisi Kurulu'nu arayarak
www.communityhealthcouncils.org.uk
enquiries@waleschc.org.uk

Sorununuzu dile getirdikten sonra ne olur?

Sorunlar Ekibi veya muayenehane:

- » Sizinle iletişime geçer ve sorunlarınız hakkında konuşmak üzere bir görüşme teklif edebilirler.
- » Sorunlarınızı değerlendirir ve bakım veya tedavinizle ilgilenen çalışanlarla konuşabilirler.
- » Sorununuzu ilettikten sonra 30 iş günü içinde size cevap vermeyi hedeflerler. Bu süre içinde size cevap veremezlerse, bunun nedenini açıklayacak ve ne zaman cevap verebileceklerini size bildireceklerdir.

İletilen bazı sorunların değerlendirilmesi daha fazla zaman gerektirebilir.

Sonuçtan hala memnun değilseniz?

Sağlık Kurulu'nun verdiği cevaptan memnun değilseniz, Galler Kamu Hizmetleri Ombudsmanı [Public Services Ombudsman for Wales] ile iletişime geçebilirsiniz.

Galler Kamu Hizmetleri Ombudsmanı

Tel: 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

Adres: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ