

## Nie jestem zadowolony/a ze sposobu w jaki moja skarga została rozwiązana

Jesli jestes nie zadowolony/a z odpowiedzi na Twoja skarge/zazalenie mozesz napisac do Scottish Public Services Ombudsman (Rzecznik Praw Obywatelskich w Szkocji), ktory rozwazy skarge po przejsci formalnego procesu.

Osobiscie:

Scottish Public Service  
Ombudsman  
4 Melville Street  
Edinburgh  
EH3 7NS

Poczta:

Scottish Public Service Ombudsman  
Freepost SPSO (you don't need to use a stamp)  
Edinburgh  
EH3 0BR

Telefon: 0800 377 7330

Kontakt online: [www.spsso.org.uk/contact-us](http://www.spsso.org.uk/contact-us)

Strona internetowa: [www.spsso.org.uk](http://www.spsso.org.uk)

Urządzenia mobilne: <http://m.spsso.org.uk>

Fax: 0800 377 7331

## Składanie skarg

### CROWN Medical Practice

Celem Crown Medical Practice jest zapewnienie najlepszej możliwej opieki i usług medycznych lecz bywa, że czasem nie wszystko pojdzie zgodnie z planem.

Jesli istnieje aspekt państwa opieki w naszej przychodni lub naszych usług, z których nie byli państwo zadowoleni, prosimy o kontakt z nami.

### Rozwiązanie

Naszym celem jest sprawiedliwe rozwiązanie i odpowiedź na każdą skargę lub zażalenie tak szybko jak to możliwe.

### Ochrona Danych Osobowych

Zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych GDPR (EU) 2016/679 mamy obowiązek poinformować wszystkich składających oficjalne skargi, że ich imię i adres zostaną dodane do bazy danych, która została stworzona w celach statystycznych i proceduralnych w procesie składania skarg. Te informacje nie zostaną udzielone nikomu innemu bez państwa zgody i nie zostaną użyte w żadnym innym celu niż przetworzenie i rozwiązanie skargi, z jednym wyjątkiem, którym są cele prawne w przypadku postępowania karnego.

### Kto może złożyć skargę?

Każda osoba/pacjent, który korzystał z usług Crown Medical Practice ale również członek rodziny, przyjaciel lub opiekun w imieniu pacjenta. Jeśli skargę pomaga składać osoba trzecia należy dołączyć upoważnienie na piśmie. W takim wypadku składający otrzyma potwierdzenie wysłane pocztą o dostarczonej do nas skargi i wstępie procedur – zobacz "Quick guide to the complaint procedure".

## Szybki poradnik - składanie skargi

### Faza pierwsza: szybkie rozwiązanie na miejscu

Zawsze będziemy się starać rozwiązać/odpowiedzieć na skargę jak najszybciej, w przeciągu **5 dni roboczych**, jeśli to tylko jest możliwe.

Jeśli będziesz nie zadowolony/a z wyniku możesz wnioskować o rozpatrzenie skargi w fazie drugiej.

### Faza druga: wnikliwe dochodzenie

Na tym etapie rozpatrzemy Twoją skargę, jeśli byłeś nie zadowolony/a z naszej odpowiedzi na pierwszym etapie. W fazie drugiej natychmiast rozpatrujemy skargi, jeśli jest jasne że są złożone lub wymagają szczegółowego zbadania.

Zapoznamy się z Twoją skargą w ciągu **3 dni roboczych**. Skontaktujemy się z Tobą z decyzją tak szybko jak tylko możliwe – nie potrwa to więcej niż **20 dni roboczych**, chyba że zaistnieje ważny powód dla którego będziemy potrzebować więcej czasu.

**W niektórych przypadkach udzielenie pełnej odpowiedzi może wymagać więcej czasu, np. z powodu urlopów lub szczegółowego dochodzenia. Jeśli taka sytuacja zaistnieje, poinformujemy Cię o tym I podamy powód.**

Podczas badania Twojej skargi nasza przychodnia ma na celu –

- Porozmawiać z zainteresowanymi stronami, żeby dowiedzieć się co dokładnie się stało.
- Poinformować Cię o wyniku sprawy tak szybko jak to możliwe
- Zoorganizować spotkanie, jeśli pacjent wyraża zgodę, aby omówić Twoją skargę.
- Upewnić się, że otrzymasz przeprosiny we właściwych przypadkach
- Wdrożenie wszelkich zmian w usługach świadczonych przez przychodnię, jeśli uznamy to za konieczne/potrzebne.

## Czy po złożeniu skargi nie będzie traktowany inaczej niż dotychczas?

Absolutnie nie. Każda opinia na temat usług i opieki Crown Medical Practice jest mile widziana. Naszym priorytetem jest zdrowie i dobro naszych pacjentów.

## Jak złożyć skargę?

Większość problemów może zostać rozwiązana szybko i sprawnie, często już podczas rozmowy z jednym z pracowników. Jeśli jednakże nie dojdzie do porozumienia zachęcamy do złożenia formalnego zażalenia/skargi. Jest wiele sposobów w jaki można to zrobić :

- Osobiście- rozmawiając z jednym z pracowników
- Telefonicznie, pod numerem: **01463 214450**
- Na piśmie, pisząc do Complaints Officer
- Wypełniając gotową formę CCC, która jest dostępna na głównej recepcji. Ta forma musi zostać wypełniona i odesłana do naszej przychodni, zaadresowana do CCC Officer.

## Serwis Porad i Wsparcia Pacjenta (PASS)

Jest to niezależny serwis, który udziela darmowych, łatwo dostępnych i poufnych porad i wsparcia dla pacjentów, ich opiekunów i rodzin dotyczących NHS (tutejszego narodowego funduszu zdrowia) oraz zdrowia i opieki społecznej.

Serwis ten w szczególności promujący zrozumienie i świadomość praw i obowiązków pacjenta oferuje wsparcie dla wszystkich pacjentów w procesie składania skarg, komentarzy i opinii na temat leczenia i opieki medycznej dostarczanej przez NHS w Szkocji

### Dowiedz się więcej o Serwisie Porad i Wsparcia Pacjenta

Zadzwoń pod 0800 917 2127 aby porozmawiać z doradcą pacjenta PASS

