

LLAIS

Eich llais mewn iechyd | Your voice in health
a gofal cymdeithasol | and social care



SERVICIUL NOSTRU DE ADVOCATURĂ

Integritate

~

Centrat pe oameni

~

Lucrăm împreună

Llais este un **organism național independent** înființat de guvernul galez pentru a le oferi locuitorilor din Țara Galilor o voce mai puternică în ceea ce privește serviciile de sănătate și de asistență socială.

Avem trei roluri principale:

01: Pentru a vă implica și a vă asculta cu privire la experiențele dumneavoastră în materie de sănătate și asistență socială. S-ar putea să vă vedem în comunitate, la evenimente, la întâlniri - încercăm să ne întâlnim cu dumneavoastră în locurile care contează pentru a vă oferi șansa de a vă exprima opinia.

02: Să vă reprezentăm opiniile în fața persoanelor cu putere de decizie din domeniul sănătății și asistenței sociale. Prin lege, aceștia trebuie să ne anunțe ce intenționează să facă cu feedback-ul dumneavoastră. Dacă nu pot da curs, trebuie să ne spună de ce.

03: Furnizarea unui serviciu de apărare a plângerilor în fiecare zonă din Țara Galilor pentru plângerile privind sănătatea și asistență socială.

Dacă sunteți nemulțumit de serviciile de sănătate sau de asistență socială pe care, dumneavoastră sau altcineva, le primiți în prezent, vorbiți cu noi.

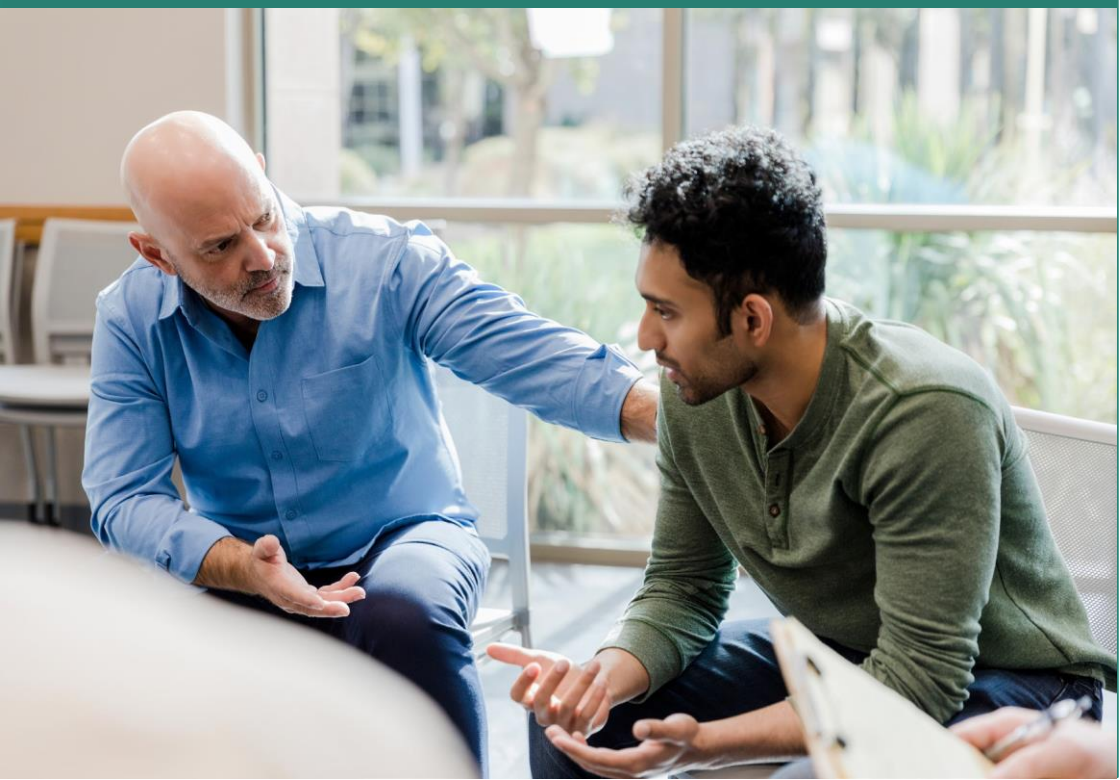
Vocea ta este mai puternică ca niciodată.

Dreptul dumneavoastră la sprijin

Acest ghid vă va spune cum vă poate ajuta serviciul nostru de apărare a plângerilor să exprimați o îngrijorare cu privire la NHS sau la serviciile sociale pe care le-ați primit dumneavoastră sau altcineva.

Aveți dreptul la asistență gratuită și independentă în cazul în care aveți o preocupare cu privire la serviciile de sănătate și de asistență socială pe care le primiți în Țara Galilor.

Avocații Llais pentru reclamații sunt profesioniști calificați. Aceștia nu pot oferi sfaturi medicale sau de asistență socială, dar pot transmite ceea ce le-ați spus către sistemul de sănătate și asistență socială pentru a găsi o soluție la plângerea dumneavoastră.



Dreptul dumneavoastră la sprijin

Informațiile pe care le împărtășiți avocaților noștri nu vor fi comunicate fără acordul dumneavoastră, cu excepția cazului în care există un motiv pentru a crede că dumneavoastră sau altcineva ar putea suferi un prejudiciu.

Toți furnizorii locali de servicii de sănătate și de asistență socială au propriul proces de reclamații și doresc să le prezentați problemele dumneavoastră, astfel încât să poată, dacă este posibil, să remedieze situația. Dacă nu sunteți sigur de unde să începeți acest demers, ne puteți contacta și vă vom ajuta să găsiți persoana potrivită cu care să vorbiți.

În cazul în care decideți să depuneți o plângere, de obicei, acest lucru trebuie să se întâmple în termen de 12 luni, dar uneori acest termen este flexibil, în funcție de situație.

Depunerea unei plângeri la Ombudsmanul pentru servicii publice din Țara Galilor.



Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul final pe care l-ați primit la plângerea dumneavoastră sau de modul în care a fost tratat/ă de un serviciu, puteți să vă adresați Ombudsmanului. Ombudsmanul poate lua în considerare plângerile depuse în termen de 1 an de la data întâmplării problemei (sau de la momentul în care ați luat la cunoștință de aceasta).

Dacă a trecut mai mult de un an, trebuie să depuneți o plângere la Ombudsman în termen de 12 săptămâni de la primirea răspunsului furnizorului.

Procesul nostru de avocatură

1



Contactați biroul local Llais

2



Pachet de
advocare emis
prin poștă sau
e-mail

3



Formularele au
fost returnate la
biroul Llais

4



Atribuite unui
avocat

5



Contactarea de
profesioniști pentru a
discuta planul de
acțiune

6



Începe procesul de
depunere a plângerilor:
- Redactarea scrisorilor
- Ședințe
- Rezoluții informale
etc.

7



Avocații vă sprijină
până la o rezoluție

8



Caz închis.

Ce putem face

Vă ghidăm în procesul de depunere a plângerilor și în ceea ce se poate obține

Încercăm să ajungem la rezoluții informale

Redactăm scrisori

Participăm la ședințele privind plângerile

Vă sprijinim la cel mai înalt nivel la Ombudsman

Vă îndrumăm către alte organizații care ar putea fi de asemenea, în măsură să vă ajute



Ce nu putem face

Investigăm noi înșine plângerile

Oferim asistență pentru asistență medicală

generală, inclusiv
consiliere clinică

Luăm decizii în numele dumneavoastră, inclusiv vă
oferim opinii cu privire la ceea ce ar trebui sau
nu ar trebui să faceți

Sprijin la anchete sau cereri către panourile de finanțare

Sprijin atunci când un proces juridic este în curs de
desfășurare; sau
un avocat desemnat



X

Întrebări frecvente

Î) Când întâlnesc pentru prima dată pe cineva din Llais, cine vine la întâlnire și unde are loc?

De obicei, sunteți doar dumneavoastră și avocatul. Întâlnirile pot avea loc în persoană, la telefon sau online; indiferent de locul în care vă simțiți cel mai în siguranță și este mai convenabil pentru dumneavoastră.

Este bine să vă rezervați o oră pentru prima întâlnire. Dar poate dura mai mult sau mai puțin, după cum doriți.

Î) Mă tem că depunerea unei plângeri va afecta îngrijirea pe care mi-o vor acorda în viitor. Puteți să mă liniștiți?

Îngrijorarea cu privire la îngrijirea viitoare este un lucru pe care îl auzim foarte des. Există sisteme pentru a ne asigura că acest lucru nu se întâmplă.

Î) Îmi este greu să mă exprim în cadrul întâlnirilor. Va putea Llais să mă însoțească și să mă ajute să obțin tratamentul sau trimerile de care am nevoie?

Avocații Llais pentru plângeri înțeleg că clienții pot fi stresați, anxioși și emoționați în legătură cu experiențele lor și cu depunerea unei plângeri și sunt pregătiți să lucreze în ritmul dumneavoastră.

Aceștia nu pot participa la consultații medicale, dar vă pot însoți la întâlniri, atât în persoană, cât și online, cu privire la plângerea dumneavoastră și pot vorbi în numele dumneavoastră, dacă preferați.

Vi se va desemna un avocat în funcție de locul în care locuiți, iar echipa de avocați va găsi persoana cea mai potrivită pentru a soluționa plângerea dumneavoastră.

Se așteaptă ca avocații Llais să fie buni ascultători, capabili să ridice probleme în numele dumneavoastră și să cunoască bine sistemul de reclamații.

Întrebări frecvente

Î) Ce se întâmplă dacă totul devine prea mult pentru mine sau dacă nu mă simt bine - pot să mă opresc și să revin la plângere mai târziu?

Absolut. Susținătorii Llais înțeleg că, uneori, va trebui să faceți o pauză. Același avocat va încerca să vă reia plângerea cu dumneavoastră atunci când sunteți pregătit, astfel încât să nu trebuiască să vă povestiți din nou povestea.

Uneori, poate exista o limită de timp pentru depunerea unei plângeri, dar avocatul dumneavoastră vă va oferi mai multe informații în acest sens.

Î) Ce informații trebuie să am pentru a depune o plângere?

Avocatul dvs. va lucra cu toate informațiile pe care le aveți și va încerca să afle datele și pe cine ați văzut. Putem solicita dosarele dumneavoastră de la Autoritatea NHS sau de la autoritățile locale, dar numai cu permisiunea dumneavoastră. Avocatul dvs. vă va cere să semnați un formular prin care să confirmați că sunteți de acord cu acest lucru.

Momentul ales poate fi important, deoarece programul "Putting Things Right" din Țara Galilor permite 12 luni de la momentul în care ați avut experiența (sau atunci când v-ați dat seama că v-a cauzat o problemă) pentru a depune o plângere.

Termenul limită poate fi uneori mai flexibil, iar dacă doriți să începeți să depuneți plângerea după 12 luni, puteți avea la dispoziție și alte opțiuni.

Vă vom sfătui în funcție de situația dumneavoastră.



Întrebări frecvente

Î) Cu cine v-a împărtăși Llais detalii despre plângerea mea?

Informațiile dvs. vor fi păstrate confidențiale, cu excepția cazului în care sunteți de acord să le comunicați. Uneori, ca parte a politicii noastre de protecție, avocatul dvs. trebuie să informeze pe altcineva în cazul în care consideră că legea a fost încălcată sau că cineva ar putea fi rănit sau în pericol. Dacă trebuie să spunem cuiva, vă vom explica de ce.

De obicei, aveți dreptul de a vă întâlni cu avocatul dumneavoastră în privat și, dacă există un motiv pentru care acest lucru nu este posibil, vă vom explica.

Avocatul dumneavoastră păstrează informații despre activitatea pe care o desfășurați împreună, iar dumneavoastră puteți solicita să vedeți informațiile deținute despre dumneavoastră. Aceste informații sunt stocate în siguranță timp de **18 luni de la ultima dată când ne-ați contactat**. Puteți solicita în orice moment ca informațiile dvs. să fie eliminate din baza noastră de date.

Q) Lucrez pentru departamentul consiliului de sănătate sau pentru autoritatea locală în legătură cu care trebuie să depun o plângere. Ce pot face și cum mă poate ajuta Llais?



Avocații Llais pentru reclamații au experiență în sprijinirea persoanelor aflate în această situație și vă vor ghida pe parcursul procesului.

Principiile "Corectarea lucrurilor/Putting things right" se aplică în mod egal tuturor și ne vom asigura că beneficiați de același sprijin ca oricare altă persoană.

Întrebări frecvente

Î) Am mai puțin de 18 ani și doresc să depun o plângere, trebuie să le spun părinților/tutorei mele?

Putem sprijini persoanele cu vârsta sub 18 ani care au capacitatea de a depune o plângere cu privire la serviciile NHS. Majoritatea persoanelor cu vârsta de 16 și 17 ani vor fi considerați capabili să își dea singuri consimțământul.

Chiar dacă aveți mai puțin de 16 ani, nu trebuie să spuneți unui părinte sau tutore că depuneți o plângere, cu excepția cazului în care doriți să faceți acest lucru. Pentru a decide dacă putem lucra împreună fără un părinte sau tutore, vom stabili dacă puteți înțelege procesul, deciziile care trebuie luate și posibilele efecte pe care le-ar avea asupra dumneavoastră.



Întrebări frecvente



Î) Ce se va întâmpla după ce voi depune o plângere?

Vă vom întreba întotdeauna ce doriți să se întâmple. Uneori, acest lucru ar putea consta în prezentarea de scuze din partea consiliului de sănătate sau a autorității locale. Dacă investigația arată că este nevoie de scuze, Llais se va asigura că acestea sunt prezentate.

Uneori, este posibil să doriți ca instanțele să decidă și să alegeți să urmați un proces legal. Llais nu vă poate ajuta în acest sens, dar vă poate îndruma către serviciile juridice, precum și către organismele profesionale, cum ar fi Consiliul Medical General.

Poate că pur și simplu nu vreți să se întâmple același lucru și altor persoane și doriți ca personalul să învețe din ceea ce a mers prost. NHS și asistența socială au pus în aplicare procese de învățare și pot aranja să vă informeze în legătură cu acest lucru.

Q) Ce se întâmplă dacă nu sunt mulțumit de serviciile oferite de Llais?

Dorim ca serviciile noastre să funcționeze pentru dumneavoastră, așa că vă rugăm să ne spuneți unde putem să facem lucrurile mai bine. Vrem să știm ce funcționează și ce nu funcționează, așa că ne bucurăm de orice feedback pe care ni-l puteți oferi cu privire la modul în care ne descurcăm.

Puteți face o reclamație în orice moment dacă nu sunteți mulțumit de serviciile noastre. Dacă preferați, puteți contacta avocatul dumneavoastră sau Biroul nostru național: enquiries@llaiscymru.org sau 02920 235558.



Doriți să aflați mai multe despre serviciul nostru de avocatură.

Contactați echipa locală Llais sau vizitați

www.llaiswales.org

Dacă doriți această publicație în Braille, Easy Read sau într-o altă limbă, vă rugăm să contactați echipa locală Llais.

Echipa dumneavoastră locală Llais

Cardiff și Vale of Glamorgan

Acoperind Cardiff și Vale of Glamorgan.

Tel: 029 2075 0112

Email: cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org

Cwm Taf Morgannwg Cuprinde Bridgend, Rhondda Cynon Taf și Merthyr Tydfil.

Tel: 01443 405830

Email: cwmtafmorgannwg
enquiries@llaiscymru.org

Gwent

Acoperind Newport, Caerphilly, Blaenau Gwent, Monmouthshire și Torfaen.

Tel: 01633 838516

Email: gwentenquiries@llaiscymru.org

Neath Port Talbot și

Swansea

Acoperind Neath Port Talbot și Swansea.

Tel: 01639 683490

E-mail: nptandswansea.
enquiries@llaiscymru.org

Țara Galilor de Nord

Acoperind Flintshire, Denbighshire, Wrexham, Conwy, Anglesey și Gwynedd.

Tel: 01978 356178 / 01248 679284

E-mail: northwalesenquiries@llaiscymru.org

Powys

Acoperind Montgomeryshire, Brecknockshire și Radnorshire.

Tel: 01874 624206/01686 627632

E-mail: powysenquiries@llaiscymru.org

Țara Galilor de Vest

Acoperind Pembrokeshire, Carmarthenshire și Ceredigion.

Tel: 01646 697610

Email: westwalesenquiries@llaiscymru.org

Această broșură este disponibilă și în limba galeză. Primim cu plăcere apelurile și corespondența în limba galeză. Dacă ne scrieți în galeză, vă vom răspunde în galeză, iar acest lucru nu va duce la întâzieri.



Eich llais chi mewn | Your voice in health
iechyd a gofal | and social care