



Llywodraeth Cymru
Gobierno de Gales

Resolución de problemas

Presentar reclamaciones sobre
el servicio de NHS en Gales



El principal objetivo de NHS en Gales es proporcionar el mejor cuidado y trato. Sin embargo, algunas veces las cosas no salen tan bien como cabría esperar.

Cuando esto sucede, nos gusta que comparta sus preocupaciones con el personal involucrado con su cuidado o tratamiento, ya que esto nos permitirá investigar el problema para intentar solucionarlo.

En NHS Gales, este proceso se lleva a cabo a través de un trámite llamado “Resolución de problemas”.

¿Con quién debería hablar para poner mi reclamación?

La mejor manera de hacerlo es hablando con el personal encargado de su cuidado o tratamiento cuanto antes, ya que tratarán de resolver su caso de manera inmediata.

Si esta vía no le resulta útil o si no desea hablar con el personal que le atendió, puede contactar a la Junta de Salud o a algún miembro del equipo de reclamaciones de NHS.

Si tiene alguna reclamación sobre los servicios recibidos de su médico de cabecera, dentista, farmacéutico u oculista, normalmente debería solicitar que su consultorio médico investigue el caso, aunque, si lo prefiere, también puede dirigirse a la Junta de Salud (Health Board).

Cada junta de salud o fundación tiene su propio equipo de reclamaciones. Para encontrar su información de contacto, visite la página web de Salud en Gales (Health in Wales):

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

o llame al teléfono de NHS Direct Gales: 0845 4647

¿Qué proceso llevará a cabo el equipo de reclamaciones?

El equipo:

- » Escuchará sus reclamaciones y preocupaciones e intentará resolverlas cuanto antes.
- » Estudiará su reclamación y hablará con el personal involucrado en su cuidado o tratamiento.
- » Le pondrá en contacto con la persona adecuada para ayudarle.
- » Le informará sobre los avances en la investigación acerca de su reclamación y sobre qué procesos se establecerán para cerrarla.

Contacte al equipo de reclamaciones si necesita comunicarse o recibir información en un formato distinto, como letra grande, Braille o audio.

¿Cuándo debería empezar el proceso para poner una reclamación?

Es preferible que hable con alguien cuanto antes, pero tiene un plazo de 12 meses para interponer una reclamación. Si ha pasado un periodo de tiempo más largo y hay motivos razonables para este retraso, el equipo de reclamaciones puede ayudarle con su reclamación

¿Quién puede presentar una reclamación?

Puede presentarla usted mismo. Si lo prefiere, puede representarle un cuidador, amigo o familiar, pero deberá otorgarles permiso por escrito.

¿Puedo obtener asistencia para realizar mi reclamación?

Sí. El servicio de defensa independiente de la Junta de Centros de Salud de la Comunidad provee de apoyo gratuito y confidencial.

Encuentre su Junta de Centros de Salud Local contactando a:

The Board of Community Health Councils (Junta de Centros de Salud Local):

02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

¿Qué sucede tras haber procesado su reclamación?

El equipo de reclamaciones:

- » Se pondrá en contacto con usted y le ofrecerá asistir a una reunión para hablar de su reclamación.
- » Investigará el caso en relación a su reclamación y hablará con el personal involucrado en su cuidado o tratamiento.
- » Tratará de responderle en un plazo de 30 días laborables desde el momento en el que recibamos su reclamación. Si no puede darle una respuesta dentro de ese plazo, le informará de los motivos y le dará una fecha estimada de recepción de resultados.

Es posible que algunos casos requieran más investigación, por lo que llevarán más tiempo.

¿Qué debería hacer si no queda satisfecho?

Si ya hemos estudiado su reclamación y continúa descontento con nuestra respuesta, puede ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo de Gales.

Defensor del Pueblo de Gales

Tel: 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

Dirección: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ