

# LLAIS

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



## NUESTRO SERVICIO DE DEFENSA

Integridad ~ Centrado en las personas ~ Trabajando juntos

Llais es el **organismo nacional independiente** creado por el Gobierno galés para dar una voz más fuerte a los galeses en sus servicios sanitarios y de asistencia social.

Tenemos tres funciones principales:

**01:** Conocer y escuchar sus experiencias en materia de asistencia sanitaria y social. Podrá vernos en la comunidad, en eventos, en puntos de encuentro... Intentamos reunirnos con usted en los lugares que importan para darle la oportunidad de expresar su opinión.

**02:** Representar su opinión ante los responsables de sanidad y asistencia social. Por ley, ahora deben hacernos saber qué piensan hacer con su valoración. Si no pueden darle curso, deben explicarnos por qué.

**03:** Proporcionar un servicio de defensa de reclamaciones en todas las zonas de Gales para las reclamaciones relacionadas con sanidad y asistencia social.

Si no está satisfecho con la atención sanitaria o social que usted u otra persona recibe actualmente, hable con nosotros.

Tu voz es más fuerte que nunca.

# Su derecho a la ayuda

Esta guía le explicará cómo puede ayudarle nuestro servicio de defensa de reclamaciones a presentar alguna preocupación sobre los servicios sociales o del NHS que usted u otra persona hayan recibido.

Si le preocupan los servicios sanitarios y sociales que recibe en Gales, tiene derecho a una defensa gratuita e independiente.

Los Defensores de Reclamaciones de Llais son profesionales formados. No pueden dar consejos médicos ni de asistencia social, pero pueden transmitir lo que les has dicho a los servicios sanitarios y sociales para encontrar una solución a tu queja.



# Su derecho a la ayuda

La información que comparta con nuestros abogados no se compartirá sin su consentimiento, a menos que haya motivos para pensar que usted u otra persona pudieran sufrir algún daño.

Todos los proveedores de servicios sanitarios y sociales locales tienen su propio procedimiento de reclamación y quieren que usted les plantee sus preocupaciones para que puedan, si es posible, arreglar las cosas. Si no sabe por dónde empezar, póngase en contacto con nosotros y le ayudaremos a encontrar a la persona adecuada.

Si decide presentar una queja, normalmente debe hacerlo en un plazo de 12 meses, pero a veces este plazo es flexible, dependiendo de la situación.

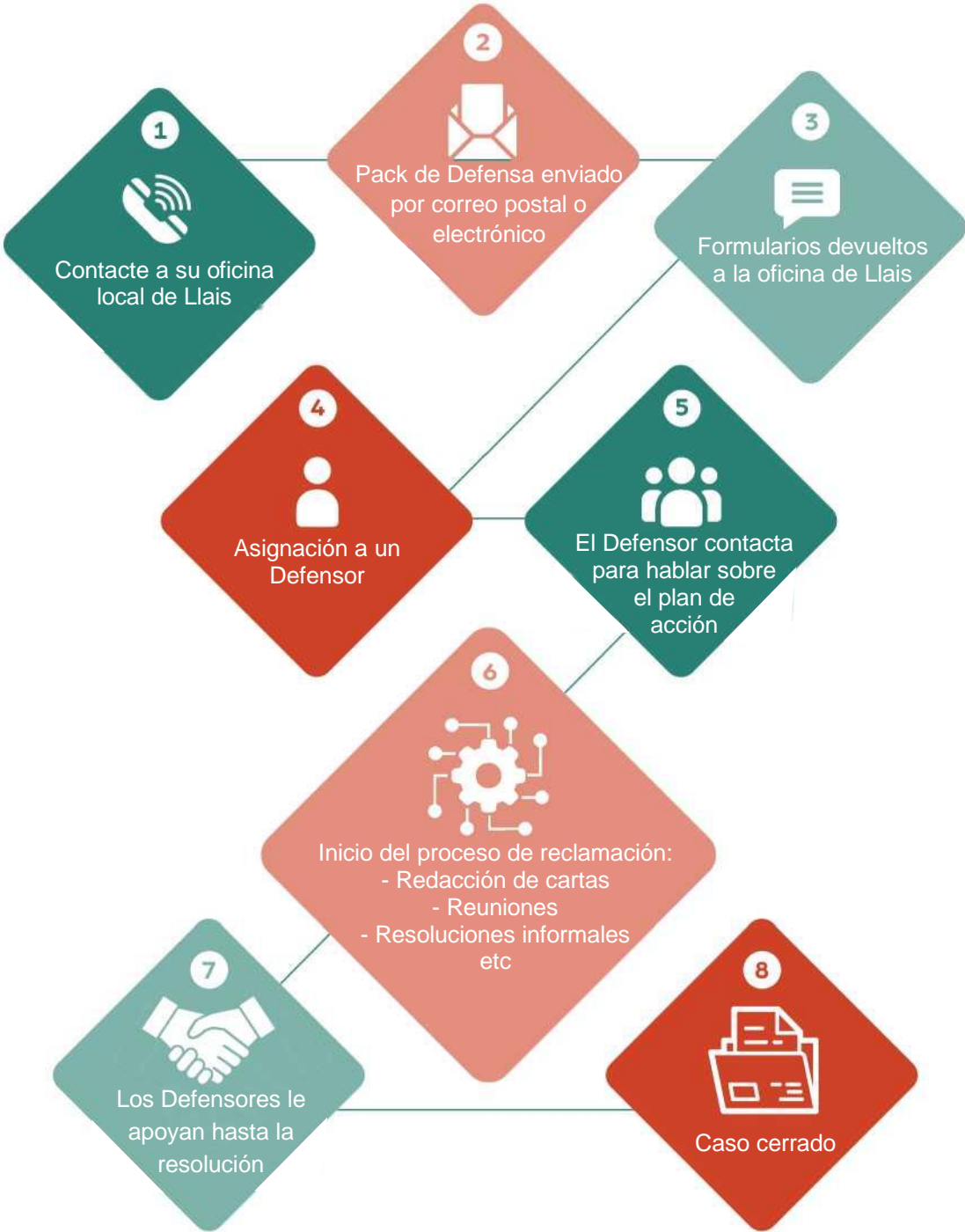
## Presentar una reclamación al Defensor del Pueblo de los Servicios Públicos de Gales.



Si no está satisfecho con la respuesta final que recibe a su queja o con la forma en que se la ha tramitado un servicio, puede presentarla ante el Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo puede examinar las reclamaciones presentadas en el plazo de un año desde que se presentó la queja (o desde que usted tuvo conocimiento de la misma).

Si ha transcurrido más de 1 año, debe presentar una reclamación al Defensor del Pueblo en el plazo de 12 semanas a partir de la respuesta del proveedor.

# Nuestro Proceso de Defensa



# Qué podemos hacer

Orientarle sobre el proceso de reclamación y lo que se puede conseguir

Intentar y alcanzar resoluciones informales

Redactar cartas

Asistir a reuniones sobre reclamaciones

Apoyarle al más alto nivel ante el Defensor del Pueblo

Remitirle a otras organizaciones que también puedan ayudarle



# Lo que no podemos hacer

Investigar nosotros mismos las quejas

Proporcionar defensa médica general, incluyendo  
asesoramiento clínico

Tomar decisiones en su nombre, como  
ofrecerle opiniones sobre lo que debe o no  
debe hacer

Apoyo en investigaciones o Paneles de Solicitud de  
Financiación

Apoyo cuando hay un proceso legal en curso o un  
abogado designado



X

# Preguntas Frecuentes

## **P) Cuando me reúna por primera vez con alguien de Llais, ¿quién viene a la reunión y dónde se celebra?**

Normalmente suele ser el defensor y usted. Las reuniones pueden ser en persona, por teléfono o en línea, donde le resulte más cómodo y seguro.

Es bueno reservar una hora para la primera reunión. Pero la duración puede ser más corta o más larga si le viene mejor.

## **P) Me preocupa que el presentar una queja afecte la atención que me presten en el futuro. ¿Puede tranquilizarme?**

La preocupación sobre futura atención es algo que escuchamos mucho. Hay sistemas implantados para que esto no ocurra.

## **P) Me cuesta mucho expresarme en las citas. ¿Puede Llais acompañarme y ayudarme a conseguir el tratamiento o las derivaciones que necesito?**

Los Defensores de Reclamaciones de Llais entienden que los clientes pueden estar estresados, ansiosos y emocionados por sus experiencias y por el hecho de presentar una reclamación, y están formados para trabajar a su ritmo.

No pueden asistir a citas médicas, pero pueden acompañarle a reuniones, tanto presenciales como por internet, sobre su queja y hablar en su nombre si lo prefiere.

Se le asignará un defensor en función de su lugar de residencia, y el equipo de defensores encontrará a la persona más adecuada para tramitar su queja.

Se espera de los defensores de Llais que sepan escuchar, que sean capaces de plantear cosas en su nombre y que conozcan bien el sistema de reclamaciones.



# Preguntas Frecuentes

**P) ¿Qué ocurre si todo se vuelve demasiado para mí o me encuentro mal? ¿Puedo dejarlo y volver a presentar mi queja más tarde?**

Por supuesto. Los defensores de Llais entienden que a veces necesites hacer una pausa. El mismo defensor intentará retomar su queja con usted cuando esté preparado, para que no tenga que volver a contar su historia.

A veces puede haber un límite de tiempo para presentar una queja, pero su defensor te informará mejor al respecto.

**P) ¿Qué información debo tener para presentar una queja?**

Su defensor trabajará con toda la información de que disponga e intentará averiguar las fechas y a quién vio. Podemos solicitar su historial al NHS o a las Autoridades Locales, pero sólo con su permiso. Su defensor le pedirá que firme un formulario en el que conste que está de acuerdo.

La ocasión puede ser importante porque "Putting Things Right" ("Corrigiendo las Cosas") en Gales permite 12 meses desde el momento de la experiencia (o cuando se dio cuenta de que le había causado un problema) para iniciar una reclamación.

Esto a veces puede ser más flexible, y si desea iniciar su denuncia después de 12 meses, puede disponer de otras opciones.

Le asesoraremos en función de su propia situación.



# Preguntas Frecuentes

## P) ¿A quién informa Llais de mi queja?

Su información será confidencial a menos que usted acepte compartirla. A veces, como parte de nuestra Política de Salvaguardia, tu defensor debe informar a otra persona si cree que se ha infringido la ley o que alguien podría resultar herido o estar en peligro. Si tenemos que decírselo a alguien, le explicaremos por qué.

Normalmente tiene derecho a reunirse con su defensor en privado y, si hay algún motivo por el que no sea posible, se lo explicaremos.

Su defensor guarda información sobre el trabajo que hacen juntos, y puede pedir ver la información que tenemos sobre usted. Esta información se guarda de forma segura durante **18 meses después de la última vez que se puso en contacto con nosotros**. En cualquier momento puede pedir que se elimine su información de nuestra base de datos.

## P) Trabajo para el departamento de salud o la Autoridad Local sobre la que tengo que reclamar. ¿Qué puedo hacer y cómo puede ayudarme Llais?



Los Defensores de Reclamaciones de Llais tienen experiencia en ayudar a personas que se encuentran en esta situación y le guiarán a lo largo del proceso.

Los principios de "Putting Things Right" ("Corrigiendo las Cosas") se aplican por igual a todos y nos aseguraremos de que reciba el mismo apoyo que los demás.

# Preguntas Frecuentes

**P) Soy menor de 18 años y quiero presentar una queja, ¿tengo que decírselo a mis padres/tutor?**

Podemos ayudar a los menores de 18 años que tengan capacidad para presentar una queja sobre los servicios del NHS. La mayoría de jóvenes de 16 y 17 años se considerarían capaces de dar su propio consentimiento.

Aunque tenga menos de 16 años, no tiene que decirle a sus padres o tutores que está presentando una queja, a menos que así lo desee. Para decidir si estuviese bien que trabajemos juntos sin su padre, madre o tutor, tendremos en cuenta si es capaz de entender el proceso, las decisiones que hay que tomar y los posibles efectos que pueden tener para usted.



# Preguntas frecuentes



## **P) ¿Qué ocurrirá después de presentar una queja?**

Siempre le preguntaremos qué quiere que ocurra. A veces puede ser una disculpa por parte de la administración sanitaria o Autoridad Local. Si la investigación demuestra que es necesaria una disculpa, Llais se asegurará de que así sea.

A veces, es posible que desee que los tribunales decidan y optar por seguir un proceso legal. Llais no puede ayudarle con esto, pero puede remitirte a servicios jurídicos, así como a organismos profesionales, como el Consejo Médico General.

Tal vez no quiera que le ocurra lo mismo a otras personas y quiera que el personal aprenda de lo que salió mal. El NHS y la asistencia social disponen de procesos de aprendizaje y pueden organizar un intercambio de información con usted al respecto.

## **P) ¿Qué ocurre si no estoy satisfecho con el servicio que me ha sido prestado por Llais?**

Queremos que nuestros servicios funcionen para usted, así que díganos en qué podemos mejorar. Queremos saber lo que funciona y lo que no, así que agradecemos cualquier comentario que pueda hacernos sobre cómo lo estamos haciendo.

Puede presentar una queja en cualquier momento si no está satisfecho con nuestro servicio. Puede ponerse en contacto con su defensor o, si lo prefiere, con nuestra Oficina Nacional: [enquiries@llaiscymru.org](mailto:enquiries@llaiscymru.org) o 02920 235558.



¿Quiere saber más  
sobre nuestro  
servicio de  
defensa?

Póngase en contacto  
con su equipo local de  
Llais o visite

[www.llaiswales.org](http://www.llaiswales.org)

Si desea esta publicación en Braille, Lectura Fácil u otro idioma, póngase en contacto con el equipo local de Llais

# SU EQUIPO LOCAL DE LLAIS

## Cardiff y Valle de Glamorgan

Cubre Cardiff y el Valle de Glamorgan.

**Tel.:** 029 2075 0112

**Email:** cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org

## Cwm Taf Morgannwg

Cubre Bridgend, Rhondda Cynon Taf y Merthyr Tydfil.

**Tel.:** 01443 405830

**Email:** cwmtafmorgannwg enquiries@llaiscymru.org

## Gwent

Cubre Newport, Caerphilly, Blaenau Gwent, Monmouthshire y Torfaen.

**Tel.:** 01633 838516

**Email:** gwentenquiries@llaiscymru.org

## Neath Port Talbot y Swansea

Cubre Neath Port Talbot y Swansea.

**Tel.:** 01639 683490

**Email:** nptandswansea.enquiries@llaiscymru.org

## Norte de Gales

Cubre Flintshire, Denbighshire, Wrexham, Conwy, Anglesey y Gwynedd.

**Tel.:** 01978 356178 / 01248 679284

**Email:** northwalesenquiries@llaiscymru.org

## Powys

Cubre Montgomeryshire, Brecknockshire y Radnorshire.

**Tel.:** 01874 624206/01686 627632

**Email:** powysenquiries@llaiscymru.org

## Oeste de Gales

Cubre Pembrokeshire, Carmarthenshire y Ceredigion.

**Tel.:** 01646 697610

**Email:** westwalesenquiries@llaiscymru.org

Este folleto también está disponible en galés. Damos la bienvenida a llamadas y correspondencia en galés. Si nos escribe en galés, le responderemos en galés y esto no supondrá ningún retraso.



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