

# LLAIS

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



## O NOSSO SERVIÇO DE ADVOCACIA

Integridade

~

Foco nas pessoas

~

Trabalho conjunto

A Llais é a **entidade nacional e independente** criada pelo Governo galês para dar à população do País de Gales uma voz mais forte nos seus serviços de cuidados de saúde e de assistência social.

Eis as nossas três principais funções:

**01:** Interagir consigo e ouvir sobre as suas experiências com os cuidados de saúde e de assistência social. Poderá encontrar-nos na comunidade, em eventos, em centros sociais... Esforçamo-nos por nos cruzarmos consigo em locais relevantes para lhe dar a oportunidade de expressar a sua opinião.

**02:** Representar os seus pontos de vista junto dos responsáveis pela tomada de decisões no domínio dos cuidados de saúde e de assistência social. Por lei, estes devem agora informar-nos sobre o que tencionam fazer após ter conhecimento da opinião pública. Se não puderem agir em conformidade, terão de nos dizer porquê.

**03:** Prestar um serviço de advocacia em matéria de reclamações referentes a cuidados de saúde e de assistência social em todas as regiões do País de Gales.

Se não estiver satisfeito com os cuidados de saúde ou de assistência social que lhe são prestados a si ou a outrem, entre em contacto connosco.

Nunca a sua voz teve tanta influência.

# O seu direito a receber apoio

Este guia irá informá-lo sobre como o nosso serviço de advocacia em matéria de reclamações o pode ajudar a expor uma preocupação relativa aos serviços sociais ou do Serviço Nacional de Saúde (NHS) que lhe tenham sido prestados a si ou a outrem.

Tem direito a um serviço de advocacia referente a reclamações gratuito e independente se tiver uma preocupação relativa aos serviços de cuidados de saúde e de assistência social que estiver a receber no País de Gales.

Os advogados especializados em reclamações da Llais são profissionais qualificados. Não podem prestar aconselhamento no que diz respeito a questões médicas ou de assistência social, mas podem transmitir o seu testemunho aos serviços de cuidados de saúde e de assistência social para encontrar uma solução para a sua reclamação.



# O seu direito a receber apoio

As informações que partilhar com os nossos advogados não serão partilhadas sem o seu consentimento, a menos que haja motivo para pensar que se encontra em risco, assim como outra pessoa.

Todos os prestadores de serviços de cuidados de saúde e de assistência social locais têm o seu próprio processo de gestão de reclamações e querem que o público revele quaisquer preocupações que possa ter de modo a, se possível, corrigir a situação. Se não souber por onde começar, pode entrar em contacto connosco e iremos ajudá-lo a encontrar a pessoa certa com quem falar.

Se decidir apresentar uma reclamação, terá de o fazer, normalmente, no prazo de 12 meses, podendo este prazo ser flexível, dependendo da situação.

## Fazer uma reclamação junto do Provedor de Justiça dos Serviços Públicos do País de Gales.



Se não estiver satisfeito com a resposta final relativa à sua reclamação ou com a forma como esta foi tratada por um serviço, pode apresentar a sua reclamação ao Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça pode examinar as reclamações apresentadas no prazo de um ano a contar da data da ocorrência que suscita preocupação (ou da data em que tomou conhecimento do problema).

Se tiver passado mais de um ano, deve fazer uma reclamação junto do Provedor de Justiça no prazo de 12 semanas após receber uma resposta do prestador do serviço.

# O nosso processo de advocacia



# O que podemos fazer

Prestar orientação durante o processo de reclamação e relativamente ao que pode ser alcançado

Tentar alcançar resoluções informais

Redigir cartas

Participar em reuniões relativas às reclamações

Prestar apoio ao mais alto nível junto do Provedor de Justiça

Encaminhar a reclamação para outras organizações que também possam prestar assistência



# O que não podemos fazer

Investigar as reclamações de forma independente

Prestar advocacia médica geral, incluindo aconselhamento clínico

Tomar decisões em seu nome, incluindo dar opiniões sobre o que deve ou não deve fazer

Prestar apoio durante inquéritos ou Painéis de Solicitação de Financiamento

Prestar apoio quando um processo judicial estiver em curso, ou quando for atribuído um representante legal



X

# Perguntas frequentes

## **P) Quando da minha primeira reunião com alguém da Llais, onde terá lugar a mesma e quem irá comparecer?**

Normalmente, irá encontrar-se apenas com o advogado. As reuniões podem ser presenciais, através do telefone ou online, onde se sentir mais seguro e onde for mais conveniente para si.

É recomendado reservar uma hora para a primeira reunião. Porém, a reunião pode durar mais ou menos tempo se for mais conveniente para si.

## **P) Preocupa-me a possibilidade de a apresentação de uma reclamação poder afetar os cuidados que me serão prestados no futuro. Podem garantir-me que tal não irá acontecer?**

A preocupação com os cuidados futuros é algo que ouvimos várias vezes. Existem sistemas para garantir que tal não aconteça.

## **P) Tenho muita dificuldade em fazer-me entender durante as consultas. A Llais poderá acompanhar-me e ajudar-me a obter o tratamento ou as referências de que necessito?**

Os advogados especializados em reclamações da Llais compreendem que as experiências dos clientes os possam deixar estressados, ansiosos e emocionados, assim como a apresentação de uma reclamação, e têm formação para trabalhar ao seu ritmo.

Não podem assistir a consultas médicas, mas podem acompanhá-lo a reuniões, tanto presenciais como online, relativas à sua reclamação e falar em seu nome, se preferir.

Ser-lhe-á atribuído um representante tendo em conta o seu local de residência e a equipa de advocacia irá encontrar a pessoa mais adequada para lidar com a sua reclamação.

Espera-se que os advogados da Llais sejam bons ouvintes, tenham capacidade para levantar questões em seu nome e tenham um bom conhecimento do sistema de reclamações.



# Perguntas frequentes

## **P) O que acontece se tudo se tornar demasiado para mim, ou se não me sentir bem? Posso parar e retomar a minha reclamação mais tarde?**

Com certeza. Os advogados da Llais compreendem que, por vezes, é necessário fazer uma pausa. Quando se sentir pronto, o mesmo representante irá tentar retomar a sua reclamação consigo para que não tenha de voltar a contar a sua história.

Por vezes, pode haver um limite de tempo para apresentar uma reclamação, mas o seu representante irá informá-lo sobre este assunto.

## **P) De que informações necessito para fazer uma reclamação?**

O seu representante irá trabalhar com toda a informação que tiver e tentar descobrir quem consultou e em que datas. Podemos solicitar os seus registos junto do Serviço Nacional de Saúde (NHS) ou da Autoridade Local, mas apenas com a sua autorização. O seu representante irá pedir-lhe para assinar um formulário a dizer que concorda com esta ação.

A calendarização pode ser importante, pois o programa "Putting Things Right" no País de Gales prevê um prazo de 12 meses a contar da data da experiência (ou quando se apercebeu que esta lhe causou um problema) para apresentar uma reclamação.

Por vezes, este prazo pode ser mais flexível e, se pretender apresentar a sua reclamação após 12 meses, pode ter outras opções à sua disposição.

Iremos prestar aconselhamento em função da sua situação.



# Perguntas frequentes

## **P) Quem irá a Llais informar sobre a minha reclamação?**

A confidencialidade da sua informação será mantida, a menos que concorde com a partilha da mesma. Por vezes, como parte da nossa Política de Salvaguarda, o seu representante tem de informar outra pessoa se achar que houve uma infração da lei ou que alguém se encontra em perigo. Caso seja necessário informar outra pessoa, iremos explicar porquê.

Normalmente, assiste-lhe o direito de se encontrar com o seu representante em privado e, se tal não for possível por qualquer motivo, poderá contar com um esclarecimento nosso.

O seu representante guarda informações sobre o trabalho que realizarem em conjunto e o cliente pode pedir para ver as informações mantidas a seu respeito. Estas informações são mantidas em segurança durante **18 meses após a data do último contacto estabelecido connosco**. Pode solicitar a remoção das suas informações da nossa base de dados em qualquer altura.

## **P) Trabalho para a Direção de Saúde ou para a Autoridade Local à qual diz respeito a minha reclamação. O que posso fazer e como pode a Llais ajudar?**



Os advogados especializados em reclamações da Llais têm experiência no apoio a pessoas nesta situação e estarão disponíveis para lhe prestar orientação durante todo o processo.

Os princípios do processo "Putting Things Right" aplicam-se a todos de igual modo e iremos certificar-nos de que o cliente recebe o mesmo apoio que qualquer outra pessoa.

# Perguntas frequentes

## **P) Tenho menos de 18 anos e quero fazer uma reclamação. Tenho de informar os meus pais/encarregado de educação?**

Podemos prestar apoio a pessoas com menos de 18 anos de idade que tenham capacidade para fazer uma reclamação relativa aos serviços do Serviço Nacional de Saúde (NHS). Poderia considerar-se que a maioria dos jovens com 16 e 17 anos de idade têm capacidade para dar o seu próprio consentimento.

Mesmo que tenha menos de 16 anos, não tem de informar os seus pais ou encarregado de educação que irá fazer uma reclamação, a menos que o queira fazer. Para decidirmos se podemos trabalhar consigo sem a presença dos seus pais ou encarregado de educação, devemos decidir se tem um entendimento do processo, das decisões que têm de ser tomadas e das possíveis repercussões que esta situação lhe poderá trazer.



# Perguntas frequentes



## **P) O que irá acontecer depois de apresentar uma reclamação?**

Iremos perguntar-lhe sempre qual é a sua vontade. Por vezes, tal pode tratar-se de um pedido de desculpas por parte da Autoridade Local ou da Direção de Saúde local. Se a investigação revelar que é necessário um pedido de desculpas, a Llais irá certificar-se de que tal acontece.

Por vezes, pode querer que sejam os tribunais a decidir e optar por seguir um processo judicial. A Llais não pode ajudar nesta matéria, mas pode encaminhar o seu caso para serviços jurídicos, bem como para organismos profissionais, como o General Medical Council, o Conselho Geral de Medicina.

Talvez não queira que a mesma coisa aconteça a outras pessoas e queira que os funcionários aprendam com o que correu mal. O Serviço Nacional de Saúde (NHS) e os serviços de assistência social têm processos de aprendizagem e podem garantir que recebe atualizações sobre esta situação.

## **P) E se não ficar satisfeito com o serviço prestado pela Llais?**

Queremos que os nossos serviços lhe sejam úteis. Assim, diga-nos como podemos melhorar. Queremos saber o que funciona e o que não funciona, por isso agradecemos qualquer feedback que nos possa dar sobre o nosso trabalho.

Pode fazer uma reclamação em qualquer altura se não estiver satisfeito com o nosso serviço. Pode contactar o seu representante ou o nosso Gabinete Nacional, se preferir, através do endereço de e-mail [enquiries@llaiscymru.org](mailto:enquiries@llaiscymru.org) ou pelo telefone através do número 02920 235558.



Deseja saber mais  
sobre o nosso serviço  
de advocacia?

Contacte a sua equipa local  
da Llais ou visite

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

Se quiser obter uma versão desta publicação em Braille, de leitura fácil ou em outro idioma, contacte a sua equipa local da Llais

# A SUA EQUIPA LOCAL DA LLAIS

## **Cardiff e Vale de Glamorgan**

Abrangendo Cardiff e o Vale de Glamorgan.

**Tel.:** 029 2075 0112

**E-mail:**

[cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org](mailto:cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org)

## **Cwm Taf Morgannwg**

Abrangendo Bridgend, Rhondda Cynon Taf e Merthyr Tydfil.

**Tel.:** 01443 405830

**E-mail:** [cwmtafmorgannwg.enquiries@llaiscymru.org](mailto:cwmtafmorgannwg.enquiries@llaiscymru.org)

## **Gwent**

Abrangendo Newport, Caerphilly, Blaenau Gwent, Monmouthshire e Torfaen.

**Tel.:** 01633 838516

**E-mail:**

[gwentenquiries@llaiscymru.org](mailto:gwentenquiries@llaiscymru.org)

## **Neath Port Talbot e Swansea**

### **Swansea**

Abrangendo Neath Port Talbot e Swansea.

**Tel.:** 01639 683490

**E-mail:** [nptandswansea.enquiries@llaiscymru.org](mailto:nptandswansea.enquiries@llaiscymru.org)

## **Norte do País de Gales**

Abrangendo Flintshire, Denbighshire, Wrexham, Conwy, Anglesey e Gwynedd.

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

**E-mail:**

[northwalesenquiries@llaiscymru.org](mailto:northwalesenquiries@llaiscymru.org)

## **Powys**

Abrangendo Montgomeryshire, Brecknockshire e Radnorshire.

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

**E-mail:** [powysenquiries@llaiscymru.org](mailto:powysenquiries@llaiscymru.org)

## **País de Gales Ocidental**

Abrangendo Pembrokeshire, Carmarthenshire e Ceredigion.

**Tel.:** 01646 697610

**E-mail:**

[westwalesenquiries@llaiscymru.org](mailto:westwalesenquiries@llaiscymru.org)

Este folheto também está disponível em galês. Aceitamos chamadas e correspondência em galês. Se nos escrever em galês, iremos responder-lhe em galês, o que não implicará qualquer atraso na resposta.



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