

SKARGI NA POŁOWIE KOGOŚ INNEGO

Należy pamiętać, że York Medical Group ściśle przestrzega zasad tajemnicy lekarskiej. Jeśli narzekasz w imieniu innej osoby, praktyka musi wiedzieć, że masz na to pozwolenie. Wymagana będzie nota podpisana przez osobę zainteresowaną, chyba że nie jest ona w stanie jej dostarczyć z powodu choroby lub niepełnosprawności.

SKARGI DO INNYCH ORGANÓW

Zespół zarządzający praktykami ma nadzieję, że w przypadku problemów skorzystasz z Procedury składania skarg. Jeśli jednak uważasz, że nie możesz złożyć u nas skargi lub jesteś niezadowolony z otrzymanej od nas odpowiedzi, możesz skontaktować się z dowolnym z następujących 2 organów:

- York Advocacy Hub, 30 Clarence Street, York YO31 7DE
Tel 01904 414357
- National Commissioning Board, Central Contact Center, PO Box 16738, Redditch, B97 9PT lub telefon 0300 311 22 33 od poniedziałku do piątku od 8:00 do 18:00 lub e-mail England.contactus@nhs.net
- W ostateczności, jeśli nie jesteś zadowolony z odpowiedzi z tej praktyki, możesz skierować skargę do rzecznika parlamentarnego i służby zdrowia, który bada skargi dotyczące NHS w Anglii. Możesz zadzwonić na infolinię skarg Rzecznika Praw Obywatelskich pod numerem 0345 015 4033 lub <http://www.ombudsman.org.uk> lub Textphone (Minicom): 0300 061 4298

Jeśli masz autentyczne obawy dotyczące członka personelu lub działalności regulowanej prowadzonej przez tę praktykę, możesz skontaktować się z Komisją ds. Jakości opieki pod numerem 03000 616161 lub odwiedzić stronę internetową: www.cqc.org.uk/contact-us

Pomoc w zakresie innych usług medycznych ICAS i PALS

NIEZALEŻNE REKLAMACJE I USŁUGA DORADCZA (ICAS)

ICAS to krajowa usługa wspierająca osoby, które chcą złożyć skargę na opiekę lub leczenie w ramach NHS. Lokalną usługę ICAS można znaleźć na poniższej stronie internetowej:

<https://www.england.nhs.uk/2013/03/advocacy-complaint/>

Jeśli uważasz, że potrzebujesz tłumacza, poinformuj o tym recepcję, którą można zorganizować.



"Trust our family to look after your family"

Ulotka z opiniami,
komentarzami lub skargami

**Proszę wziąć kopię
Poinformuj praktykę o swoich poglądach**

(Zmieniony styczeń 2020 r.)

POZWÓL CHIRURGII ZNAĆ SWOJE WIDOKI

Zespół York Medical Group dąży do zaoferowania dobrej obsługi - zapoznaj się z naszą ulotką karty praktyki i ulotką on-line. My w York Medical Group zawsze szukamy sposobów na ulepszenie usług, które oferujemy pacjentom. Zawsze jesteśmy zainteresowani, aby usłyszeć opinie na temat twoich doświadczeń w praktyce. Jest to dla nas cenne, ponieważ pomaga nam budować i ulepszać opiekę nad pacjentem.

MOŻESZ MÓWIĆ O SWOIM DOŚWIADCZENIU ZA POMOCĄ FORMULARZA KOMENTARZÓW Z TYŁU NINIEJSZEJ ULOTKI

- • Czy możesz łatwo przejść przez telefon?
- • Czy umówiłeś się na spotkanie z lekarzem, który chciałeś zobaczyć?
- • Czy długo czekałeś?
- • Czy nasz zespół był pomocny podczas wizyty / rozmowy telefonicznej?

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Staramy się oferować najlepszą obsługę wszystkim naszym pacjentom. Jeśli uważasz, że się nie udało, możesz porozmawiać o tym z dowolnym członkiem personelu. Jeśli problem nie zostanie rozwiązany w sposób zadowalający, zasugerują skontaktowanie się z Karey Bennett, z którym możesz porozmawiać w celu nieformalnego omówienia problemu i zaoferowanie dalszych porad na temat naszych formalnych procedur składania skarg. Jeśli chcesz to zrobić, skontaktuj się z nami jak najszybciej po wystąpieniu problemu lub problemu. Jeżeli nie jest możliwe jest natychmiastowe

zgłoszenie skargi, prosimy o podanie szczegółów dotyczących skargi w następujących ramach czasowych:

- W ciągu 12 miesięcy od zdarzenia, które spowodowało problem

LUB

- W ciągu 12 miesięcy od otrzymania reklamacji

Praktyka potwierdzi Twoją skargę w ciągu trzech dni roboczych.

Gdy praktyka analizuje twoją skargę, jej celem jest:

- Upewnij się, jakie są pełne okoliczności skargi.
- Uzgodnij, aby omówić problem z zainteresowanymi, jeśli chcesz..
- Upewnij się, że otrzymasz przeprosiny, jeśli jest to właściwe.
- Określ, co może zrobić praktyka, aby upewnić się, że problem się nie powtórzy.

Jeśli wolisz wysłać skargę do nas e-mailem, użyj następującego adresu e-mail:

voycgg.ymg-complaints@nhs.net

Możesz też zostawić pocztę głosową - wybierz numer z listy, dzwoniąc na nasz numer ćwiczeń i postępując zgodnie ze wskazówkami.

FORMULARZ REKLAMACJI I KOMENTARZY

Nazwa: _____

Adres: _____

Telefon: _____

Data reklamacji / komentarz: _____

Detale: _____

Podpisany: _____