

**INDEPENDENT COMPLAINTS AND ADVOCACY
SERVICE (ICAS)**

ICAS jest to narodowy serwis , który wspiera pacjentów którzy pragną złożyć skargę o ich wsparciu bądź w ich leczeniu w NHS .

Mozesz skontaktować z IHCA :

SEAP
PO box 375
Hastings
East Sussex
TN349HU
Tel: 0330 440 900
Email: info@seap.org.uk

OMBUDSMAN

Jeżeli nie jesteś zadowolony z odpowiedzi uzyskanych od kliniki ostatecznym odwołaniem skargi jest przekierowanie skargi do Parliamentary & Health service Ombudsman, którzy zajmują się skargami o NHS w Angli.

Info linia 0345 015 4033

bądź

<http://www.ombudsman.org.uk>

lub

sms na "call back" usługę

07624 813 005

Listownie:

NHS OMBUDSMAN

11th Floor

Millbank Tower

London

SW1P4QP

Tel: 0345 015 4033

Email: ohsc.enquiries@ombudsman.gsi.gov.uk

KONTAKT Z THE CARE QUALITY COMMISSION

Jeżeli masz istotny powód, aby zgłosić zażalenie na członka zespołu, bądź dotyczące regulacji stosowanych w Klinice możesz wtedy skontaktować się z the Care Quality Commission

Telefon 03000 616161

Bądź na stronie internetowej:

<http://www.cqc.org.uk>

**GLOUCESTER HEALTH ACCESS
CENTRE & BRANCHES**

**KOMENTARZE, SKARGI ORAZ
OPINIE**

Podziel się z nami swoją opinią

Proszę wziąć kopie

POZWOL KLINICE POZNAC TWOJA OPINIE

Gloucester Health Access Centre & Branches poszukuje sposoby na polepszenie uslug, ktore oferowane sa pacjenta. Aby wykonac to effectywnie, Klinika potrzebuje poznac twoja opinie. Chcielibysmy poznac w czym jestemy najlepsi oraz gdzie nie spelniamy twoich oczekiwan. Dzieki twoim opiniom mozemy budowac I udoskonalac uslugi jakie oferujemy.

PODZIEL SIE SWOJA OPINIA WYPELNIAJAC TA ULOTKE

- Czy latwo bylo sie skontaktowac z klinika telefonicznie?
- Czy otrzymanes wizyte ze specjalista, z ktorym chciales sie spotkac?
- Czy twoja wizyta byla zrealizowana w ciagu 20 minut od umowionego czasu?
- Czy obsluga byla mila I pomocna?

Procedura Skarg

Jezeli skladasz skarge o obsludze ktora otrzymanes od personelu kliniki, powiadom nas. Nasza klinika operuje procedura skarg jako czesc systemu NHS. System skarg spelnia wymagania narodowe.

Uwaga: w kodeksie pracy kliniki jest uwzgednione aby skarga nie dyskryminowala i nie miala negatywnego wzgedu na opieke, badania czy wsparcie ktore otrzymujesz ze strony kliniki.

JAK ZLOZYC SKARGE

Pierwszym krokiem do zlozenia zazalania jest nie zwloczne zwrocenie sie do czlonka zalogi. Jezeli problem nie zostanie rozwiazany, prosze skontaktowac sie z kierownikiem kliniki Pania Susie Graham, ktora pomoze rozwiazac powstaly problem I zaferowac pomoc ze zlozeniem oficjalnej skargi.

Jezeli twoj problem nie moze byc rozwiazany przez kierownika kliniki I chcialbys zlozyc formalna skarge powinna ona byc zlozona w jak najszybszym czasie od zdarzenia. Bedzie mialo to wzglad I pozwoli na szybsze rozwiazanie problemu, biorac pod uwage okolicznosci zaistniala podczas stworzonego problemu.

Jezeli jest to nie mozliwe, aby skarga byla zlozona natychmiastowo, moze byc ona zlozona w ponizszym okresie:

- W ciagu 12tu miesiecy od zaistnialej sytuacji z ktora miales problem badz,
- W ciagu 12tu miesiecy od zorientowania sie ze powstal problem (udokumentowane w ciagu 12 miesiecy)

Klinika zaakceptuje twoja skarge w ciagu 3 pracujacych dni I wezmie pod uwage oraz rozpatrzy twoja skarge w ciagu 10 pracujacych dni od daty zlozenia skargi. Po tym okresie powinienes otrzymac zaproszenie na spotkanie wyjasniajace z osoba, ktora skarga dotyczy.

Klinika rozpatrzajac twoja skarge, ma na celu:

- brac pod uwage okolicznosci skargi
- zorganizowac spotkanie aby omowic szczegoly problemu z osob, ktorej skarga dotyczy
- Dowiedziec sie, co klinika zamierza zrobic aby problem sie nie powtarzal
- Stosowne przeprosiny powinny byc dane w zalezności od skargi

SKARGA ZLOZONA W IMMNIENIU DRUGIEJ OSOBY

W GLOUCESTER HEALTH ACCESS CENTRE & BRANCHES obowiazuja reguly dotyczace poufnosci medycznej. Jezeli skarga jest zlozona w immnieniu drugiej osoby, nasza klinika musi byc poinformowana o zgodzie osoby ktora pragnie zlozyc ta skarge. Wymagane jest pisemne potwierdzenie tej zgody.

Zlozenie skargi do Zarzadow NHS

Zarzad kliniki w Gloucester Heath Access Centre ma nadzieje, ze problem zostanie rozwiazany uzywajac The Practice Complaint Procedure. Jednakze, jezeli odpowiedz uzyskana od nas nie jest wystarczajaca mozna skontaktowac sie z:

NHS England

Primary Care Services sa zarzadzane przez NHS England Area Teams. NHS England moze byc skontaktowane w sposob:

Pocztowy:
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT

Tel: 0300 311 22 33

Email: England.contactus@nhs.net

W tytule prosze zaznaczyc "For the attention of the complaints Manager"

Bardzo prosimy o podanie jak najwiekszej ilosci informacji dotyczacych skargi.