

روند رسیدگی به شکایات بیماران

اگر شکایتی دارید یا از خدمات ارائه شده توسط پزشکان یا کارکنانی که در کلینیک ما کار می کنند ناراضی ما یک روش شکایت را برای کمک، NHS هستید، لطفاً به ما اطلاع دهید. به عنوان بخشی از سیستم مراقبت به شما در حل مشکلات خود قرار داده ایم. سیستم شکایات ما با معیارهای ملی مطابقت دارد.

چگونه می توانم شکایت کنم؟

ما معتقدیم که اکثر مسائل را می توان به راحتی و به سرعت حل و فصل به محض این که شما مشکل را با فرد مبتلا گزارش کنید. اگر امکان حل مشکل شما به این روش وجود ندارد و هنوز هم می خواهید شکایت رسمی کنید، لطفاً بلافاصله به ما اطلاع دهید - این به ما اجازه می دهد تا شرایط را سریعتر تعیین کنیم.

شکایات باید به فرانسویس دراپر، مدیر تمرین یا هر یک از شرکا رسیدگی شود.

متناوباً، شما می توانید یک جلسه با مدیر کلینیک برای بحث در مورد مشکلات خود را درخواست کنید. روند رسیدگی به شکایات برای شما روشن خواهد شد و مشکلات شما در اسرع وقت حل خواهد شد.

لطفاً در مورد شکایت خود بیشتر به ما اطلاع دهید.

تعهدات ما

ما ظرف پنج روز کاری دریافت شکایت شما را تایید خواهیم کرد و تلاش خواهیم کرد تا شکایت شما را ظرف بیست و پنج روز کاری از تاریخ دریافت شکایت شما حل کنیم. در صورت بروز هر گونه تاخیر، به شما اطلاع داده خواهد شد.

در توجیه شما دلیل تاخیر را دریافت خواهید کرد، در عوض ما با افرادی که مسئول رسیدگی به شکایت هستند، ملاقات خواهیم کرد. ما متعهد به

- تعیین شرایط حادثه و تجزیه و تحلیل مشکل گزارش شده؛
- ترتیب دادن یک جلسه با افراد آسیب دیده برای بحث در مورد هر گونه نگرانی مطرح شده؛
- صدور عذرخواهی، در صورت لزوم در مورد خاص؛
- روش هایی را ایجاد کنید که از تکرار مشکل جلوگیری کند.

شکایت به گروه راه اندازی بالینی هادرزفیلد بزرگ

با این حال، این حق شما را برای شکایت به شعبه محلی خود از گروه راه اندازی بالینی، که اطلاعات تماس آن در زیر تعیین شده است، تغییر نمی دهد، اگر شما مایل به استفاده از روش شکایت در کلینیک ما نیستید یا از نتیجه تحقیقات ما ناراضی هستید.

برای مشاوره بیشتر، لطفا تماس بگیرید

Complaints Manager
Clinical Commissioning Group
Broad Lea House
Bradley Business Park
Dyson Wood Way
Bradley, Huddersfield
HD2 1GZ

PALS
WEST YORKSHIRE COMMISSIONING SUPPORT UNIT
DOUGLAS MILL
BOWLING OLD LANE
BRADFORD
BD5 7JR
Tel.: 0800 0525 270
E-mail: WestYorksPALS@nhs.net
Godziny otwarcia: 08:30 – 16:30

COMPLAINTS
NHS ENGLAND
P.O. BOX 16738
REDDITCH
B97 9PT
E-mail: England.contactus@nhs.net

THE PARLIAMENTARY & HEALTH SERVICE
OMBUDSMAN (PHSO)
MILLBANK TOWER
MILLBANK
LONDON
SW1P 4QP
E-mail: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

شکایت از طرف شخص دیگری

لطفا توجه داشته باشید که تمام اطلاعات بیمار توسط ما به عنوان کاملا محرمانه درمان می شود.

اگر از طرف شخص دیگری شکایت می کنید، ما باید اطمینان حاصل کنیم که شما مجاز به انجام این کار هستید. برای انجام این کار، ما از شما می خواهیم که چنین مجوزی را به صورت کتبی که توسط فرد مورد نظر امضا شده است، ارائه دهید، مگر اینکه آنها (به دلیل بیماری) قادر به انجام این کار نیستند (لطفا مثال زیر را ببینید).

نمونه ای از شکایتی که توسط شخصی غیر از بیمار مطرح شده است

که از طرف من شکایت کند _____ من _____ تایید

و من موافقم که کلینیک (فقط تا حد لازم برای پاسخ به شکایت) اطلاعات محرمانه ای را که من ارائه کرده ام به اشتراک می گذارم

امضای بیمار _____

تاریخ _____