

## 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 zarządzania praktyką nadzieje, że jeśli masz problem będzie korzystać z procedury skarg praktyce. Jeśli jednak uważasz, że nie możesz zgłosić skargi do nas, możesz skontaktować się z dowolnym z następujących 2 organów:

- York Advocacy Hub, Highcliffe House, Highcliffe Court, York YO30 6BP  
Tel 01904 414357
- The Experience Team, Humber & North Yorkshire ICB, Health Place, Wrawby Road, Brigg, DN20 8GS  
Tel 01904 555999  
hnyicb.experience@nhs.net

P napór, jeśli złożysz skargę do NHSE, nie możesz również narzekać na praktykę, NHSE zrobi to za Ciebie.

- 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](http://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 zgłosić 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 Czerwiec 2023 r.)*

