

Wsparcie rzecznicze

- [POhWER](#) można się skontaktować pod numerem telefonu 031 456 2370
- [Advocacy People](#) udziela wsparcia w zakresie orędownictwa pod numerem 0330 440 9000
- [Age UK](#) pod numerem 0800 055 6112
- Ten [Rada lokalna](#) może udzielać porad dotyczących lokalnych usług rzeczniczych
- Innych zwolenników i linki można znaleźć na [stronie internetowej PHSO](#)

Dalsze działania

- York Advocacy HUB
Highcliffe House Highcliffe
Court York YO30 6BP 01904 414357
<https://www.yorkadvocacy.org.uk/>
- Jeśli YMG nie zajmie się sprawą w ciągu 6 miesięcy,
Rzecznik Praw Obywatelskich ds.
Zdrowia Millbank Tower Millbank
London SW1P 4QP

FORMULARZ REKLAMACJI I UWAG

Nazwa: _____

Adres: _____

Telefon: __ _____

Data zdarzenia: __ _____

Szczegóły: _____

Podpisano:

Proces składania skarg

Grupa Medyczna York



"Trust our family to look after your family"

Porozmawiaj z nami

Każdy pacjent ma prawo złożyć skargę dotyczącą leczenia i opieki, jaką otrzymał w York Medical Group.

Zdajemy sobie sprawę, że nie zawsze wszystko idzie po naszej myśli. Jeśli poinformujesz nas o napotkanym problemie, będziemy mogli poprawić jakość naszych usług i zadowolenie pacjentów.

Z kim rozmawiać

Większość skarg można rozwiązać na poziomie lokalnym. W razie wątpliwości prosimy o kontakt z pracownikiem, który udzieli Państwu pomocy w miarę możliwości. Można również poprosić o rozmowę z Kierownikiem ds. Skarg, ale należy pamiętać, że może to wymagać umówienia się na spotkanie.

Jak mogę złożyć skargę?

Skargę można złożyć ustnie lub pisemnie. Formularz skargi jest dostępny w recepcji. Skargę można również złożyć e-mailem na adres hnyicb-voy.ymgcomplaints@nhs.net.

Chcę złożyć skargę do osoby trzeciej

Jeśli z jakiegokolwiek powodu nie chcesz rozmawiać z członkiem naszego personelu, możesz zwrócić się do Integrated Care Board (ICB) o zbadanie Twojej skargi.

Skontaktuj się z nami w Twoim imieniu:
Zarząd Opieki Zintegrowanej Humber i North Yorkshire
Zespół Doświadczeń
Humber i North Yorkshire ICB
Miejsce Zdrowia
Wrawby Road
Brigg
DN20 8GS
01904 555999
Hnyicb.experience@nhs.net

Terminy składania skarg

Termin na wniesienie skargi wynosi 12 miesięcy od zdarzenia będącego podstawą skargi lub 12 miesięcy od momentu, w którym dowiedziałeś się o sprawie, której dotyczy skarga.

Zespół ds. obsługi pacjenta odpowie na Twoją skargę w ciągu trzech dni roboczych, potwierdzając jej otrzymanie. Postaramy się zbadać sprawę i przekazać Ci wyniki badań tak szybko, jak to możliwe, a także będziemy regularnie informować Cię o postępach w dochodzeniu w sprawie Twojej skargi.

Badanie skarg

Będziemy rozpatrywać wszystkie skargi skutecznie, zgodnie z obowiązującymi przepisami i wytycznymi.

Poufność

Zapewniamy, że wszystkie skargi będą rozpatrywane z zachowaniem najwyższej poufności, a wszelkie dokumenty będą przechowywane oddzielnie od dokumentacji medycznej pacjenta.

Skargi osób trzecich

Umożliwiamy osobom trzecim składanie skarg w imieniu pacjenta. Pacjent musi wyrazić na to zgodę. Formularz skargi pacjenta osoby trzeciej jest dostępny w recepcji.

Ostateczna odpowiedź

Wszystkim składającym skargi wyślemy ostateczną, formalną odpowiedź, która będzie zawierać szczegółowe informacje i wynik rozpatrzenia skargi. Będziemy z Państwem kontaktować się w sprawie postępów w rozpatrywaniu każdej kargi.