

Apoyo a la defensa de derechos

- Puede contactar con el centro de soporte [de POhWER](#) llamando al 0300 456 2370
- [Advocacy People](#) brinda apoyo en defensa de los derechos llamando al 0330 440 9000
- [Age UK](#) al 0800 055 6112
- El [El consejo local](#) puede brindar asesoramiento sobre servicios de defensa local.
- Se pueden encontrar otros defensores y enlaces en esta [página web de PHSO](#)

Medidas adicionales

- Centro de Defensa de York,
Highcliffe House, Highcliffe Court,
York YO30 6BP 01904 414357
<https://www.yorkadvocacy.org.uk/>
- Si YMG no ha atendido en 6 meses
El Defensor del Pueblo de
Salud Millbank
Tower Millbank Londres SW1P 4QP

FORMULARIO DE QUEJAS Y COMENTARIOS

Nombre: _____

DIRECCIÓN: _____

Teléfono: _____

Fecha del incidente: _____

Detalles: _____

Firmado:

El proceso de quejas

Grupo Médico York



"Trust our family to look after your family"

Hable con nosotros

Todo paciente tiene derecho a presentar una queja sobre el tratamiento o la atención que ha recibido en York Medical Group. Entendemos que no siempre podemos hacer todo bien y, al contarnos el problema que ha encontrado, podremos mejorar nuestros servicios y la experiencia del paciente.

Con quién hablar

La mayoría de las quejas se pueden resolver a nivel local. Si tiene alguna inquietud, hable con un miembro del personal y le ayudará en lo posible. También puede solicitar hablar con el Gerente de Quejas, pero tenga en cuenta que podría requerir una cita previa.

¿Cómo puedo presentar una reclamación?

La queja se puede presentar verbalmente o por escrito.

Hay un formulario de quejas disponible en recepción. También puede presentar su queja por correo electrónico a hnyicb-voy.ymgcomplaints@nhs.net

Quiero presentar una queja a un tercero

Si por alguna razón no desea hablar con un miembro de nuestro personal, puede solicitar que la Junta de Atención Integrada (ICB) investigue su queja.

Se pondrán en contacto con nosotros en su nombre:

Junta de Atención Integrada de Humber y North Yorkshire

El equipo de experiencia

ICB de Humber y North Yorkshire

Lugar de salud

Carretera Wrawby

Brigg

DN20 8GS

01904 555999

Hnyicb.experience@nhs.net

Plazos para las reclamaciones

El plazo para presentar una queja es de 12 meses desde que se produce el hecho que da lugar a la queja, o 12 meses desde que usted tiene conocimiento del asunto sobre el cual desea presentar la queja.

El Equipo de Experiencia del Paciente le responderá dentro de tres días hábiles para reconocer su queja.

Intentaremos investigar y brindarle los resultados lo antes posible y le brindaremos actualizaciones periódicas sobre la investigación de su queja.

Investigando quejas

Investigaremos todas las quejas de manera eficaz y en consonancia con la legislación y las directrices vigentes.

Confidencialidad

Nos aseguraremos de que todas las quejas se investiguen con la máxima confidencialidad y que todos los documentos se mantengan separados del historial médico del paciente.

Quejas de terceros

Permitimos que terceros presenten quejas en nombre de un paciente. El paciente debe dar su consentimiento para ello. Puede obtener un formulario de quejas de terceros en recepción.

Respuesta final

Emitiremos una respuesta formal final a todos los reclamantes, con todos los detalles y el resultado de la queja. Nos mantendremos en contacto con usted para informarle sobre el progreso de cualquier queja.