

Підтримка адвокації

- [POhWER](#) можна зв'язатися за номером 0300 456 2370
- «[Advocacy People](#)» надає підтримку у сфері адвокації за телефоном 0330 440 9000
- [Вік у Великій Британії](#) за номером 0800 055 6112
- The [Місцева рада](#) може надавати консультації щодо місцевих послуг адвокації
- Інших прихильників та посилання можна знайти на цій [веб-сторінці PHSO](#)

Подальші дії

- Центр адвокації Йорка, Хайкліфф Хаус, Хайкліфф Корт, Йорк YO30 6BP 01904 414357 <https://www.yorkadvocacy.org.uk/>
- Якщо YMG не розгляне питання протягом 6 місяців, Омбудсмен з питань охорони здоров'я, Мілбанк Тауер, Мілбанк, Лондон, SW1P 4QP

ФОРМА ДЛЯ СКАРГ ТА КОМЕНТАРІВ

Ім'я: _____

Адреса: _____

Телефон: __ _____

Дата інциденту: __

Деталі: _____

Підпис: _____

Процес розгляду скарг

Йоркська медична група



"Trust our family to look after your family"

Зверніться до нас

Кожен пацієнт має право подати скаргу на лікування або догляд, які він отримав у York Medical Group.

Ми розуміємо, що не завжди все можемо робити правильно, і, повідомивши нас про проблему, з якою ви зіткнулися, ми зможемо покращити наші послуги та враження пацієнтів.

З ким поговорити

Більшість скарг можна вирішити на місцевому рівні. Будь ласка, зверніться до співробітника, якщо у вас є занепокоєння, і він допоможе вам, чим це можливо. Або ж попросіть поговорити з менеджером зі скарг, але зверніть увагу, що для цього може знадобитися записатися на прийом.

Як я можу подати скаргу?

Скаргу можна подати усно або письмово. Форму для подання скарг можна отримати на рецепції. Крім того, ви можете подати скаргу електронною поштою на адресу hnyicb-voy.ymgcomplaints@nhs.net

Я хочу подати скаргу третій стороні

Якщо з будь-якої причини ви не бажаєте розмовляти з нашим співробітником, ви можете звернутися до Ради з комплексної медичної допомоги (ICB) з проханням розслідувати вашу скаргу. Вони зв'яжуться з нами від вашого імені: Рада інтегрованого догляду Хамбера та Північного Йоркширу
Команда досвіду
ICB Хамбера та Північного Йоркширу
Здоров'я Місце
Вроубі Роуд
Брігг
DN20 8GS
01904 555999
Hnyicb.experience@nhs.net

Терміни подання скарг

Строк подання скарги становить 12 місяців з моменту настання події, що стала причиною скарги, або 12 місяців з моменту, коли вам стало відомо про питання, щодо якого ви хочете подати скаргу.

Команда з обслуговування пацієнтів відповість протягом трьох робочих днів, щоб підтвердити вашу скаргу. Ми прагнутимемо провести розслідування та повідомити вас про результати якомога швидше, а також регулярно надаватимемо оновлення щодо розслідування вашої скарги.

Розслідування скарг

Ми ефективно розслідуватимемо всі скарги відповідно до чинного законодавства та інструкцій.

Конфіденційність

Ми гарантуємо, що всі скарги будуть розслідуватися з дотриманням максимальної конфіденційності, а будь-які документи зберігатимуться окремо від медичної карти пацієнта.

Скарги третіх осіб

Ми дозволяємо третім особам подавати скарги від імені пацієнта. Пацієнт повинен надати на це свою згоду. Форму для подання скарги від третьої особи можна отримати на рецепції.

Остаточна відповідь

Ми надамо всім заявникам остаточну офіційну відповідь, у якій буде наведено повну інформацію та результат розгляду скарги. Ми зв'яжемося з вами щодо стану розгляду будь-якої скарги.