

روند شکایت بیماران

اگر در رابطه با خدماتی که از پزشکان یا پرسنل این مرکز دریافت کرده اید شکایت یا مسئله ای دارید لطفاً به ما اطلاع دهید. ما یک روند رسیدگی به شکایات داریم که بخشی از نظام ان اچ اس (بیمه درمانی ملی) برای رسیدگی به حوادث محسوب می شود. نظام رسیدگی به شکایات ما از معیارهای ملی برخوردار است.

چگونگی ارائه شکایت

ما امیدوارم اکثر مسایل به هنگام وقوع و با شخص مربوطه سریع و به راحتی حل شوند. اگر نتوان مشکلی را بدین طریق حل و فصل کرد و شما مایل باشید که شکایت کنید، لطفاً هر چه سریع تر به ما اطلاع دهید تا ما بتوانیم آنچه که رخ داده است را راحت تر بررسی کنیم.

شکایت باید با فرنیس درپیر، مدیر مرکز، یا هر یک از شرکاء مطرح شوند.

در غیر این صورت، ممکن است بخواهید از مدیر مرکز وقت ملاقات بگیرید تا درباره مشکل خود با او صحبت کنید. روند رسیدگی به شکایات برای شما شرح داده خواهد شد و به مسایل مورد نظر شما در اسرع وقت رسیدگی خواهد شد.

لطفاً تا حد ممکن جزئیات دقیق از شکایت خود ارائه دهید.

ما چه خواهیم کرد

ما طی پنج روز کاری دریافت شکایت شما را تایید خواهیم کرد و سعی خواهیم کرد طی بیست و پنج روز از زمان دریافت شکایت شما آن را بررسی کنیم. در صورت بروز تاخیر در این مهلت به شما اطلاع خواهیم داد.

سپس یا به شما توضیحی ارائه خواهیم کرد، یا جلسه ای با اشخاص مربوطه تشکیل خواهیم داد. هدف ما این خواهد بود که:

- پی ببریم چه اتفاقی افتاد و چه مشکلی پیش آمد
- برنامه ای ترتیب دهیم که شما مشکل خود را با اشخاص مربوطه مطرح کنید
- در صورت مناسب بودن، از شما پوزش بطلبیم
- شناسایی کنیم که برای این که این اتفاق تکرار نشود چه اقدامی باید انجام گردد

ایراد شکایت نزد گروه هیئت کمیسیون بالینی گرت هادرسفیلد (Greater Huddersfield Clinical Commissioning Group)

امیدوارم در صورت داشتن دلیلی برای شکایت، از روند شکایات مرکز ما استفاده کنید. ما بر این باور هستیم که این کار به ما بهترین فرصت را برای اصلاح آنچه که به مشکل برخورد می دهد و همچنین این فرصت که کار خود را بهبود بخشیم.

اگر فکر می کنید که نمی توانید شکایت خود را با ما مطرح کنید یا از نتیجه بررسی های ما راضی نباشید از این حق برخوردار هستید که با یک گروه هیئت کمیسیون بالینی محلی از طریق مشخصات زیر تماس بگیرید. لطفاً جهت کسب راهنمایی بیشتر با مراکز زیر تماس بگیرید:

(مدیر شکایات گروه هیئت کمیسیون بالینی)	PALS
Complaints Manager	WEST YORKSHIRE
Clinical Commissioning Group	COMMISSIONING SUPPORT UNIT
Broad Lea House	DOUGLAS MILL
Bradley Business Park	BOWLING OLD LANE
	BRADFORD

Dyson Wood Way
Bradley, Huddersfield
HD2 1GZ

BD5 7JR

0800 0525 270 تلفن:
ایمیل: WestYorksPALS@nhs.net
ساعات اداری: 08.30 – 16.30

COMPLAINTS
NHS ENGLAND
P.O. BOX 16738
REDDITCH
B97 9PT

(دادگر پارلمانی و خدمات بهداشتی و
درمانی)

THE PARLIAMENTARY & HEALTH
SERVICE OMBUDSMAN (PHSO)
MILLBANK TOWER
MILLBANK
LONDON
SW1P 4QP

ایمیل:
England.contactus@nhs.net

ایمیل:
phso.enquiries@ombudsman.org.uk

ایراد شکایت از جانب شخصی دیگر

لطفاً توجه فرمایید که ما همه اطلاعات بیماران را کاملاً محرمانه نگه می داریم.

اگر از جانب شخص دیگری شکایت می کنید، ما باید بدانیم که شما از آن شخص اجازه چنین کاری را داشته باشید. یک یادداشت با امضاء شخص مربوطه لازم است، مگر آن که وی (به دلیل بیماری) قادر به چنین کاری نباشد (به مثال زیر مراجعه کنید).

مثال از زمانی که شاکی خود بیمار نیست.

اینجانب..... اجازه می دهم که شکایت از جانب من توسط..... ارائه شود، و موافقت می نمایم که مرکز درمانی (فقط تا حد لازم برای رسیدگی به شکایت) اطلاعات محرمانه ای که ارائه داده ام را در اختیار وی بگذارد.

امضاء بیمار..... تاریخ:.....