

Actiuni suplimentare

Îf sunt nemulțumiți de rezultatul plângerea dumneavoastră puteți căuta în continuare de orientare din:

NHS England
PO BOX 16738
Redditch B97 9PT
Tel: 03003 112233
england.contactus@nhs.net

Sau alternativ o plângere:

Parliamentary Health Service
Ombudsman,
Milbank Tower,
Milbank,
London,
SW1P 4QP
Tel: 0345 015 4033
www.ombudsman.org.uk



A face o sugestie sau o reclamație PROSPECT



YARDLEY GREEN MEDICAL CENTRE

Yardley Green Medical Centre,
77 Yardley Green Road,
Bordesley Green,
B9 5PU
Tel: 0121 773 3737
Fax: 0121 772 2392
www.ygmc.co.uk
yardleygreen.appointments@nhs.net

Să ne vorbească

Fiecare pacient are dreptul de a face o plângere despre tratament sau îngrijire au primit la Yardley verde Centru Medical. Am înțeles că poate nu întotdeauna avem tot dreptul și de a ne spune despre problema pe care le-ați întâlnit, vom fi capabili de a îmbunătăți serviciile noastre și de experiență de pacient.

Cine să vorbesc

Cele mai multe plângeri pot fi rezolvate la nivel local. Vă rugăm să vorbească cu un membru al personalului în cazul în care aveți o plângere; tot personalul nostru sunt instruiți să se ocupe de plângerile în mod eficient. Alternativ, cere să vorbească cu managerul de reclamații.

La Yardley Green Medical Centre
Managerul de plângeri este:

Sadaf Siddiqi
Manager de practica adjunct

Managerul de plângeri este acceptat de
ofițerul responsabil, care sunt:

Dr Zinab Nazif
Senior Partner
and
Randeep Bains
Manager de practică

Plângerea se poate face verbal sau în scris.
Un formular de reclamații este disponibil la
recepție. În plus, puteți adresa o plângere prin
e-mail la:

yardleygreen.appointments@nhs.net

Perioade de timp pentru reclamatii

Constrângere de timp pe care aduce o
plângere este de 12 luni de la apariția dând
naștere la plângere, sau 12 luni din momentul
în care devii conștient de problema despre
care doriți să se plângă.

Managerul de plângeri va răspunde la toate
plângerile în termen de trei zile lucrătoare. În
plus, le va oferi actualizări regulate pentru
ține în ceea ce privește plângerea
dumneavoastră, în același timp, cu scopul de
a avea plângerea rezolvat complet în termen
de 20 zile lucrătoare de la când plângerea a
fost primit.

Investighează plângerile

Yardley Green Medical Centre va
investiga toate plângerile efectiv și
împreună cu legislația existentă și de
orientare.

Confidențialitatea

Yardley Green Medical Centre se va
asigura că toate plângerile sunt
investigat cu cea mai mare
confidențialitate și orice documente sunt
ținute separat de record de asistență
medicală al pacientului.

Terț plângeri

Yardley Green Medical Centre permite o
terță parte să faceți o reclamație din
partea unui pacient. Pacientul trebuie să
ofere acordul pentru ei să facă acest
lucru. Un terț pacientul consimțământul
formular este disponibil la recepție.

Final răspuns

Yardley verde Centru Medical va emite
un răspuns final formale la toate
reclamanților, care va oferi detalii
complete și rezultatul plângerii.
Informație detaliată în politica practică.