 **(ROMANIAN TRANSLATION)**

**Reclamații Prospect**

Ha valami elromlik tudnunk kell: -: - Néha a dolgok rosszra át akár rendszerhiba vagy emberi hiba. A legtöbb panasz lehet kezelni az egyik csapat tagjai, hogy azok gyorsan meg lehet oldani, hogy biztosan magas szintjének fenntartása a betegek elégedettségét. Megbeszéljük az anonim jellegét beérkezett panaszok során a gyakorlat Találkozók így tudjuk biztosítani, hogy osztozunk a tanulás, tekintse át a rendszereket és eljárásokat, és foglalkozik minden képzéssel kapcsolatos kérdések.

Ha úgy érzi, a panaszok vagy aggályok a szolgáltatást, amit kapott a Klinikusok vagy a dolgozó ezt a gyakorlatot nem oldották meg a

következő információkat részletei mit tehetünk. A gyakorlat Panaszok eljárás követi az NHS rendszer panaszok kezelésére és megfelel a nemzeti kritériumokat.

GYAKORLAT Panaszeljárás (Ahogy már említettük azt reméljük, hogy a legtöbb problémát meg lehet oldani könnyen és gyorsan, gyakran időpontjában keletkezik, és az érintett személy). Ha a problémát nem lehet megoldani az ilyen módon szeretné, hogy hivatalos panaszt, ezt kell írásba, a lehető leghamarabb, ideális esetben egy nap alatt vagy legfeljebb néhány hét alatt. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy létrehozza, hogy mi történt, és megoldja a panaszát könnyebben. Ha ez nem lehetséges, kérjük, ossza meg velünk is részletezi a panaszát:

6 hónapon belül a baleset, ami miatt a probléma, vagy a 6 hónapon belül felfedezik, hogy problémája van, feltéve, hogy ez számított 12 hónapon belül az eseményről.

Panaszok kell intézni, The Practice Manager vagy a másik lehetőség, hogy kérjen egy találkozót The Practice Manager, hogy megvitassák a

aggodalmakat. A gyakorlat menedzsere elmagyarázza a panaszeljárás neked, és gondoskodik arról, hogy az aggályok haladéktalanul foglalkozni.

AMIT DO: -

Mi tudomásul veszi a panaszát írásban, három munkanapon belül átvételi és célja, hogy áttekintettük panaszát, és egy

válasz akkor ad ki adatokat az eredményeink tíz munkanapon belül attól az időponttól, amikor emelt panaszát velünk. Ha megvizsgáljuk a panaszát mi lenne a célja, hogy: -

Végezzen alapos vizsgálatot a panaszát.

Felajánlja a lehetőséget, hogy megvitassák a panaszát részletesen a Practice Manager alkalmazást, ha szükséges.

Győződjön meg róla, hogy kap egy teljes és nyílt magyarázatot a megállapítás tekintetében a panaszát.

Határozza meg, mit tehetünk azért, hogy biztosítsa a megfelelő következtetést megoldására a panaszát.

Határozza meg, hogyan tanulhatunk a panaszt, és vezessenek be olyan intézkedéseket, ahol csak lehetséges, hogy újbóli előfordulásának nem történnek.

Ajánlat elnézést az esetleges szorongást vagy kellemetlenséget okoz Önnek, vagy az Ön családja

Panaszkodik NEVÉBEN másnak: -

Felhívjuk figyelmét, hogy megtartjuk szigorúan a szabályok az orvosi titoktartás. Ha panaszkodnak nevében valaki más, tudnunk kell, hogy van az erre vonatkozó engedélyével. A levelet aláírta az érintett személy lesz szükség, ha azok nem képesek (betegség miatt) ennek.

Panaszkodik NHS COMMISSIONING BOARD: -

Reméljük, hogy ha van egy probléma, akkor használja a gyakorlatban panasztételi eljárásról. Úgy véljük, ez ad mindketten a legjobb eséllyel üzembe jobb bármi rosszul sikerül, és a lehetőséget, hogy javítsa a gyakorlat és a betegellátás. Ez nem érinti a jobb megközelíteni az NHS Üzembe tanács, ha úgy érzi, nem tudja emelni a panaszát velünk, vagy elégedetlen az eredménye a vizsgálatok. Vegye fel a kapcsolatot az NHS England Üzembe Ellátás: -

Tel: 0300 311 2233

North Road Suite Manager de Reclamații

Elaine Oldroyd

North Road Suite

Centru de sănătate Ravensthorpe

Netherfield Road

Ravensthorpe

Dewsbury

WF13 3JY

01924 767 101

PRACTICA manageri de birou DOAR (nu utilizați acest număr ANCHETE normale de interventie chirurgicala)

LINIE DIRECTA

Tel: 01924 767 095



**Care Quality Commission Îngrijire de calitate, Comisia**

În plus față de respectarea NHS Contestațiilor procedurile practica este înregistrată cu Comisia ingrijirea de calitate și urmează Politica de practică în conformitate cu reglementările CQC de "Taxa de Candor".

pasi de actiune necesar pentru a îndeplini datoria candoare care includ:

1. Actul într-un mod deschis și transparent față de persoana în cauză (de exemplu .. pacient) în ceea ce privește tratamentul și serviciile medicale furnizate

2. Spune-i persoanei în cauză (în persoană), cât mai curând posibil, cu privire la incident obligatorie, și să ofere sprijin pentru ei. Contul trebuie să includă toate faptele așa cum se cunoaște, la momentul notificării

3. Spune-i persoanei în cauză ce urmează să fie luate măsuri suplimentare, care le consideră necesare furnizorul de servicii medicale

4. Asigurarea unui exemplar scris al informațiilor furnizate

5. Păstrați persoana în cauză cu privire la progresele realizate de anchete

6. Înregistrați toate comunicațiile cu persoana în cauză, în scris și păstrați ca înregistrări

ALTE CONTACTE UTILE

Sfaturi pacient si servicii de legătură (P.A.L.S.)

West Yorkshire

Tel: 0800 052 5270

Parlamentare si Sanatate serviciul de mediere

Tel: 0345 015 4033