 **(HUNGARIAN TRANSLATION)**

**Beteg Panaszok Információs szórólap**

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.

North Road Suite Panaszok menedzser

Justin Wood

North Road Suite

Ravensthorpe Egészségügyi Központ

Netherfield Road

Ravensthorpe

Dewsbury

WF13 3JY

Tel: 01924 846 357

GYAKORLAT MANAGERS iroda csak (Kérjük, ne használni ezt a számot NORMAL SEBÉSZET VIZSGÁLATOKBAN)

KÖZVETLEN VONALON

Tel: 01924 846 257



 **Care Quality Commission**

Amellett, hogy a következő az NHS Panaszok eljárások gyakorlati regisztrálva van a Care Quality Bizottság és követi a gyakorlat feltételek mellett CQC rendeletek "Duty Õszinteség".

Művelet szükséges lépéseket, hogy megfeleljen a vám őszinteség, amelyek a következők:

1. törvény nyílt és átlátható módon felé az érintett személy (pl .. a beteg) vonatkozásában a kezelés és a gondozás biztosított

2. Mondja el az érintett személy (személyesen) a lehető leghamarabb a bejelentési incidens, és támogatást nyújt számukra. A fiók tartalmaznia kell minden tények ismertek, a bejelentés időpontjában

3. Mondja az érintett személy milyen további lépéseket kell tenni, amely az egészségügyi szolgáltató által szükségesnek tartott

4. egy írásos példányát tájékoztatás

5. Tartsa az érintett személy tájékoztatást előrehaladásáról érdeklődések

6. Record minden kommunikációt a megfelelő személyt írásban, és tartsa a nyilvántartások

Egyéb hasznos KAPCSOLATOK

Beteg Tanácsok és Összekötő szolgáltatások (P.A.L.S.)

West Yorkshire

Tel: 0800 052 5270

\*

Parlamenti & Health Service Ombudsman

Tel: 0345 015 4033