



Independent Complaints
Advocacy Service

دعم صوتك في النظام الصحي الوطني NHS



Penrith ICAS

Suite 5, Cumbria House, Gilwilly Industrial Park,
Penrith, Cumbria CA11 9FF
penrithicas@carersfederation.co.uk

Preston ICAS

Suite 2, The Unicentre, Lords Walk, Preston PR1 1DH
prestonicas@carersfederation.co.uk

North East Region

Newton Aycliffe ICAS

Evans Incubation Centre, Durham Way South,
Aycliffe Industrial Park, Newton Aycliffe,
County Durham DL5 6XP
aycliffeicas@carersfederation.co.uk

Newcastle ICAS

City Executive Centres, Cuthbert House, City Road,
All Saints, Newcastle upon Tyne NE1 2ET
newcastleicas@carersfederation.co.uk

للاستشارات الاولية، الرجاء الاتصال

East Midlands

0808 802 3000

Yorkshire & Humberside

0808 802 3000

or email: icas@carersfederation.co.uk

North West

0808 802 3000

North East

0808 802 3000



The Independent Complaints Advocacy Service (ICAS) is provided in the East Midlands, North East, North West and Yorkshire & Humberside by Carers Federation Limited.

Carers Federation Limited is registered in England as a company limited by guarantee. Registered number 3123142
Registered charity number 1050779

Registered office: 1 Beech Avenue
Sherwood Rise, Nottingham NG7 7LJ

www.carersfederation.co.uk

ARABIC OCT11 7435



East Midlands

Nottingham ICAS

Christopher Cargill House, 21-23 Pelham Road,
Nottingham NG5 1AP
nottinghamicas@carersfederation.co.uk

Leicester ICAS

The Business Box, 2 Oswin Road, Braunstone,
Leicester LE3 1HR
leicestericas@carersfederation.co.uk

Lincoln ICAS

Unit 14, Evans Business Centre, Gateway Park,
Roman Way, Lincoln LN6 9UH
lincolnicas@carersfederation.co.uk

Yorkshire & Humberside Region

Hull ICAS

Community Enterprise Centre, Cottingham Road,
Hull HU5 2DH
hullicas@carersfederation.co.uk

Rotherham ICAS

Unit B1, Patrick Tobin Business Park, Bolton Road,
Manvers, Dearne Valley, Rotherham S63 7JY
rotherhamicas@carersfederation.co.uk

Sheffield ICAS

Room 9, The Circle, 33 Rockingham Lane,
Sheffield, S1 4FW
sheffieldicas@carersfederation.co.uk

Leeds ICAS

Unit 21, Shine, Harehills Road,
Leeds LS8 5HS
leedsicas@carersfederation.co.uk

North West Region

Liverpool ICAS

The Gateway Conference Centre, 71 London Road,
Liverpool L3 8HY
liverpoolicas@carersfederation.co.uk

Manchester ICAS

Arthur House, Chorlton Street, Manchester M1 3FH
manchestericas@carersfederation.co.uk

ما هي ICAS ؟

ICAS هي اختصار للخدمة المستقلة للدفاع عن الشكاوى. يمكننا مساعدتكم في حال لم تتح لكم الخدمة المتوقعة من دائره الصحة الوطنية (NHS) و رغبتم برفع شكوى.

ICAS هي خدمة

- مجانية
- مستقلة
- سريّة

نلبي احتياجاتكم ونتكلم لغتكم

نستطيع تقديم معلومات عن خدماتنا في عدد من اللغات مع طريقة الاتصال بكم وفق احتياجاتكم. مثلا ، يمكننا استخدام لغة بريل وحروف الطباعة الكبيرة او الكاسيت السمعي.

اسمحو لنا ان نعرف ما هي احتياجاتكم الخاصة وسنبذل قصارى جهدنا للمساعدة.

يمكن لـ ICAS

- ✓ عموما الدعم شكواكم
- ✓ تقديم المساعدة في اطار ارشادات ذاتية تمكنتكم من التعامل مع شكواكم بانفسكم.
- ✓ تأمين صلة بينكم وبين من يمكن له مساعدتكم.
- ✓ اشارك مترجم في حال حاجتكم اليه.
- ✓ لقاءكم في مكان تتراحون اليه في حال عدم مقدرتكم زيارة مكاتبنا او التكلّم عبر الهاتف.

ليس بمقدور ICAS أن

- ✗ دعمكم في طلب التعويضات
- ✗ اتخاذ تدابير ادارية ضد موظفي الصحة الوطنية NHS
- ✗ اداء المشورة القانونية
- ✗ المساعدة في شكاوى عن المعالجة الطبية الخاصة
- ✗ اداء النصح الطبي
- ✗ التحقيق في الشكاوى

باستطاعة موظف خبير يعرف بالمرشد ان يساعدكم ويدعمكم في تقديم شكواكم.

بامكان المرشد:

- ✓ المساعدة في تحرير الرسائل للجهات المختصة
- ✓ تجهيزكم للمقابلات ومرافقتكم اليها
- ✓ منحكم الفرصة للتكلم بسرية مع موظف مستقل من الصحة الوطنية NHS
- ✓ مساعدتكم في استكشاف جميع الخيارات المتاحة في جميع مراحل الشكوى
- ✓ الاجابة عن اسئلة لمساعدتكم في اتخاذ القرارات
- ✓ العمل لصالحكم بدل مسايرة آمال الآخرين