

## 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, Deame 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

### 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

### Pour des enquêtes initiales veuillez contacter

East Midlands  
**0808 802 3000**

North West  
**0808 802 3000**

Yorkshire & Humberside  
**0808 802 3000**

North East  
**0808 802 3000**

or email: [icas@carersfederation.co.uk](mailto:icas@carersfederation.co.uk)



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](http://www.carersfederation.co.uk)

FRENCH OCT11 7435



# icas

Independent Complaints  
Advocacy Service

Soutenir votre voix dans l'NHS



## Qu'est-ce que l'ICAS ?

ICAS représente le service indépendant de recommandation de plaintes. Nous pouvons aider si vous vous sentez ne pas avoir eu le service que vous prévoyez du Service National de Santé (NHS) et voulez se plaindre.

### ICAS est

- gratuit
- indépendant
- confidentiel

## Répondre à vos besoins et parlant votre langue

Nous pouvons fournir des informations au sujet de notre service dans un certain nombre de langues et adapter la manière que nous communiquons avec vous - selon vos besoins. Par exemple, nous pouvons employer Braille, grande copie ou formats audio. Svp faites-nous savoir ce que sont vos besoins particuliers et nous ferons notre meilleur pour aider.

### ICAS peut:

- ✓ vous soutenir généralement avec votre plainte de NHS
- ✓ fournir un paquet d'autoassistance ainsi vous peut traiter vos propres plaintes
- ✓ vous mettre en contact avec d'autres personnes qui peuvent vous aider
- ✓ impliquez un interprète ou un a traducteur si vous avez besoin d'un
- ✓ vous rencontrer dans un endroit où vous vous sentez confortable si vous n'êtes pas capable visiter notre bureau ou parler au téléphone

### ICAS ne peut pas:

- ✗ vous aider à réclamer la compensation financière pour la négligence clinique
- ✗ avoir un employé du NHS discipliné
- ✗ donner des conseils juridiques
- ✗ vous aider avec des plaintes au sujet de traitement médical privé
- ✗ donner les conseils médicaux
- ✗ enquêter sur les plaintes

Un ouvrier expérimenté, connu en tant qu'avocat/ défenseur, peut vous aider et vous soutenir pour faire votre plainte. Les avocats d'ICAS ne peuvent pas vous soutenir avec des sujets dehors de la procédure de plainte NHS.

### Les défenseurs peuvent:

- ✓ vous aider écrire des lettres aux personnes concernées
- ✓ vous préparer et vous accompagner aux rendez-vous
- ✓ vous donner une occasion de parler confidentiellement à quelqu'un qui est indépendant du NHS
- ✓ vous aider à explorer vos options à chaque étape de la plainte
- ✓ répondre aux questions pour vous aider prendre les décisions
- ✓ agir sur votre direction plutôt que les souhaits de d'autres