

## East Midlands

### Nottingham ICAS

Christopher Cargill House, 21-23 Pelham Road,  
Nottingham NG5 1AP

[nottinghamicas@carersfederation.co.uk](mailto:nottinghamicas@carersfederation.co.uk)

### Leicester ICAS

The Business Box, 2 Oswin Road, Braunstone,  
Leicester LE3 1HR

[leicestericas@carersfederation.co.uk](mailto:leicestericas@carersfederation.co.uk)

### Lincoln ICAS

Unit 14, Evans Business Centre, Gateway Park,  
Roman Way, Lincoln LN6 9UH

[lincolnicas@carersfederation.co.uk](mailto:lincolnicas@carersfederation.co.uk)

## Yorkshire & Humberside Region

### Hull ICAS

Community Enterprise Centre, Cottingham Road,  
Hull HU5 2DH

[hullicas@carersfederation.co.uk](mailto:hullicas@carersfederation.co.uk)

### Rotherham ICAS

Unit B1, Patrick Tobin Business Park, Bolton Road,  
Manvers, Deame Valley, Rotherham S63 7JY

[rotherhamicas@carersfederation.co.uk](mailto:rotherhamicas@carersfederation.co.uk)

### Sheffield ICAS

Room 9, The Circle, 33 Rockingham Lane,  
Sheffield, S1 4FW

[sheffieldicas@carersfederation.co.uk](mailto:sheffieldicas@carersfederation.co.uk)

### Leeds ICAS

Unit 21, Shine, Harehills Road,  
Leeds LS8 5HS

[leedsicas@carersfederation.co.uk](mailto:leedsicas@carersfederation.co.uk)

## North West Region

### Liverpool ICAS

The Gateway Conference Centre, 71 London Road,  
Liverpool L3 8HY

[liverpoolicas@carersfederation.co.uk](mailto:liverpoolicas@carersfederation.co.uk)

### Manchester ICAS

Arthur House, Chorlton Street, Manchester M1 3FH

[manchestericas@carersfederation.co.uk](mailto:manchestericas@carersfederation.co.uk)

### Penrith ICAS

Suite 5, Cumbria House, Gilwilly Industrial Park,  
Penrith, Cumbria CA11 9FF

[penrithicas@carersfederation.co.uk](mailto:penrithicas@carersfederation.co.uk)

### Preston ICAS

Suite 2, The Unicentre, Lords Walk, Preston PR1 1DH

[prestonicas@carersfederation.co.uk](mailto: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](mailto:aycliffeicas@carersfederation.co.uk)

### Newcastle ICAS

City Executive Centres, Cuthbert House, City Road,  
All Saints, Newcastle upon Tyne NE1 2ET

[newcastleicas@carersfederation.co.uk](mailto:newcastleicas@carersfederation.co.uk)

Celem uzyskania wstępnych informacji,  
proszę o kontakt

East Midlands

**0808 802 3000**

Yorkshire & Humberside

**0808 802 3000**

North West

**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)



POLISH OCT11 7435

# icas

Independent Complaints  
Advocacy Service

Wspieranie Twojej Opinii o Służbie Zdrowia (NHS)



## Co to jest ICAS?

ICAS to Niezależne Biuro Doradztwa w zakresie Wnoszenia Skarg. Jeżeli uważają Państwo, że nie uzyskaliście odpowiedniej pomocy w placówce służby zdrowia (NHS) i chcielibyście złożyć skargę, nasza organizacja jest w stanie Wam pomóc.

## Usługi w ICAS są

- bezpłatne
- niezależne
- poufne

## Zaspokajanie potrzeb klienta i tłumaczenia

Jesteśmy w stanie dostarczyć informacje dotyczące naszych usług w różnych językach i wybrać odpowiedni format komunikowania się w zależności od Państwa potrzeb. Na przykład, udostępniamy informacje w alfabecie Braille'a, pisane dużym drukiem lub na kasetach audio.

Proszę poinformować nas o Państwa wymaganiach, a my zrobimy co w naszej mocy, żeby tym wymaganiom sprostać.

## ICAS może:

- ✓ pomóc Państwu w procedurze składania skarg
- ✓ udostępnić broszurę opisującą szczegółowe postępowanie wnoszenia skarg
- ✓ skontaktować Państwa z odpowiednimi placówkami, które udzielają wsparcia i pomocy
- ✓ zorganizować dla Państwa tłumacza, zgodnie z Państwa potrzebami
- ✓ umówić Państwa na spotkanie z pracownikiem naszego biura w zasugerowanym przez Państwa miejscu, jeżeli nie jesteście Państwo w stanie odwiedzić naszej placówki lub nie możecie skontaktować się z nami telefonicznie

## ICAS nie może:

- ✗ pomagać w składaniu wniosków o rekompensatę
- ✗ brać udziału w procedurze zwolnień dyscyplinarnych pracowników służby zdrowia (NHS)
- ✗ udzielać porad prawnych
- ✗ pomagać w procedurze składania skarg przeciwko prywatnym placówkom zdrowia
- ✗ udzielać porad medycznych
- ✗ prowadzić dochodzeń związanych ze złożoną skargą

Nasz doświadczony pracownik, zwany Rzecznikiem Praw Pacjenta będzie mógł pomóc i wesprzeć Państwa w składaniu skarg.

## Rzecznicy mogą:

- ✓ pomóc Państwu w pisaniu listów do odpowiednich agencji
- ✓ przygotować Państwa do spotkań i uczestniczyć w spotkaniach
- ✓ dać Państwu możliwość przedyskutowania informacji poufnie i są pracownikami działającymi niezależnie od służby zdrowia
- ✓ pomóc w oszacowaniu sytuacji w każdym etapie procedury złożonej skargi
- ✓ odpowiedzieć na pytania związane ze składaniem skarg, które pomogą Państwu w podejmowaniu odpowiednich decyzji
- ✓ działać bezpośrednio na Państwa zlecenie, a nie osób pośrednich