

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

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

Para informações iniciais, favor entrar em contato com:

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



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

PORTUGUESE OCT11 7435



icas

Independent Complaints
Advocacy Service

Defendendo sua opinião no NHS



O que é o ICAS?

O ICAS é um serviço de apoio independente para reclamações/ queixas (Independent Complaints Advocacy Service). Podemos ajudar no caso de um atendimento do Serviço nacional de Saúde (NHS) não ter ocorrido da forma como esperava, e portanto, deseje fazer uma reclamação.

O ICAS é:

- Gratuito
- Independente
- Sigiloso

Atendendo suas necessidades e falando a sua língua

Podemos prestar informações sobre o nosso serviço em várias línguas e adaptarmos à forma com a qual nos comunicamos com o senhor/a senhora, dependendo de suas necessidades. Por exemplo: Braille, letras grandes ou formatos de áudio. Caso tenha alguma necessidade em especial, queira por gentileza nos informar para que possamos fazer o possível para ajudar.

O ICAS pode:

- ✓ geralmente prestar apoio com relação a sua reclamação ao NHS.
- ✓ fornecer um livreto de informações (self-help pack) em como proceder em caso de reclamação.
- ✓ colocar em contato com outras pessoas que possam lhe ajudar.
- ✓ chamar um intérprete ou tradutor se desejar.
- ✓ promover uma reunião/ encontro num local onde se sinta à vontade, caso não possa vir a nosso escritório ou falar por telefone

O ICAS não pode:

- ✗ ajudar a reivindicar compensação financeira por negligência clínica
- ✗ fazer com que um funcionário do NHS seja punido
- ✗ prestar assistência jurídica
- ✗ prestar assistência com relação a queixas/reclamação sobre tratamento médico particular
- ✗ dar conselhos médicos
- ✗ investigar reclamações/queixas.

Um funcionário experiente conhecido como Representante (Advocate), pode apoiá-lo e ajudá-lo a fazer sua reclamação. Os representantes do ICAS não poderão prestar assistência com relação aos assuntos que não sejam relacionados aos procedimentos de reclamações/ queixas do NHS.

Os Representantes podem:

- ✓ ajudar a escrever cartas para as pessoas certas
- ✓ ajudá-lo a se preparar para as reuniões/encontros e também acompanhá-lo
- ✓ dar-lhe a oportunidade de conversar em sigilo com um profissional independente do NHS
- ✓ ajudar a explorar suas opções a cada etapa do processo com relação à reclamação
- ✓ responder a perguntas para ajudar-lhe na tomada de decisões
- ✓ representá-lo de acordo com as suas instruções e não de terceiros