

Cosa faccio se ho bisogno solo di informazioni?

Non tutti hanno bisogno del sostegno di un Patrocinatore per fare il loro reclamo. Per esempio, alcune persone vogliono solo sapere come funziona il sistema dei reclami o sapere a chi dovrebbero mandare una lettera di reclamo.

Chiunque contatti l'ICAS per avere aiuto per un reclamo all'NHS ha diritto a ricevere gratis un Pacco 'Fai Da Te' d'Informazioni.

Il Pacco 'Fai Da Te' d' Informazioni comprende:

- Un libretto dettagliato su come funziona il sistema reclami
- Informazioni su come accedere ai vostri rapporti medici
- Una guida su come compilare la lettera reclamo
- Un volantino che contiene indirizzi utili (compreso quello del Consiglio Medico Generale e dell'Ombudsman del Servizio Sanitario)

Questo può essere sufficiente perchè possiate voi stessi fare un reclamo.

Chiunque presenti un reclamo per conto proprio ha diritto di contattare l'ICAS in qualunque stadio del processo per avere ulteriori informazioni o per richiedere il sostegno di un Patrocinatore.

Posso fare un ricorso per conto di qualcun altro come, per esempio, un bambino, un amico o un parente?

Si può fare un reclamo per conto di un ragazzo di meno di 18 anni se il ragazzo non può fare il reclamo lui stesso. L'organizzazione a cui presentate il reclamo deve essere sicura che il ragazzo non sia in grado di farlo lui stesso, prima di prendere in considerazione il reclamo.

Potete anche fare un reclamo per un amico o un parente, ma essi dovranno essere d'accordo su ciò per iscritto.

Se volete presentare un reclamo in favore di qualcuno che non ha la capacità mentale di farlo, allora, solitamente, l'organizzazione a cui presentate il reclamo, dovrà controllare la mancanza di capacità del paziente prima di rispondere.

Venire incontro ai vostri bisogni

L'ICAS può adattare i mezzi di comunicazione con voi, a seconda dei vostri bisogni.

Ciò può comprendere qualunque cosa di quanto segue:

- l'uso di un interprete o un traduttore
- l'uso di formati alternativi nella corrispondenza scritta compresi caratteri grandi, registrazione audio o Braille
- l'uso di interpreti della Lingua dei Segni Britannica (BSL)
- possiamo anche fornire le nostre informazioni correnti in 20 lingue.

Se avete esigenze particolari per favore fateceli sapere e noi faremo del nostro meglio per venirvi incontro.

E Che Altro?

Potete contattarci:

- se volete maggiori informazioni
- se volete un Pacco 'Fai Da Te' d'Informazioni per aiutarvi a fare un reclamo, oppure
- se volete un Patrocinatore per aiutarvi a fare un reclamo contro l'NHS

Siamo aperti dal lunedì al giovedì dalle 9am alle 7pm e venerdì dalle 9am alle 5pm. Informazioni su come contattare la vostra ICAS locale sono riportati qui sotto:



Il Servizio Legale Indipendente per i Reclami (The Independent Complaints Advocacy Service - ICAS) viene eseguito negli East Midlands, North East, North West e Yorkshire & Humberside dalla: Carers Federation Limited.

Carers Federation Limited è registrata in Inghilterra come una compagnia limitata con garanzia.
Numero di registrazione: 3123142 Numero di registrazione per istituti di carità: 1050779
Ubicazione dell'ufficio registrato: 1 Beech Avenue, Sherwood Rise, Nottingham NG7 7LJ

ICAS

Servizio di patrocinio
reclami indipendente

Avete un reclamo nei riguardi dell'NHS?

ICAS aiuta la gente a fare i loro reclami nei riguardi dell’NHS

L’ICAS rappresenta il Servizio di Patrocinio Reclami Indipendente. Noi vi possiamo aiutare se ritenete di non aver avuto i servizi che vi aspettavate dal Servizio Sanitario Nazionale (NHS) e volete presentare un reclamo.

Quando la vostra assistenza sanitaria viene fornita dall’NHS voi potete fare un reclamo usando il processo per reclami dell’NHS.

Un reclamo nei riguardi dell’NHS potrebbe includere qualcosa che è capitato durante l’assistenza o il trattamento:

- All’ospedale
- Dal vostro Medico Curante (GP)
- Dal dentista
- Dal farmacista
- Dall’ottico
- Presso una casa d’assistenza dell’NHS

Che cosa è l’ICAS?

L’ICAS è un Servizio di Patrocinio Reclami Indipendente.

L’ICAS fornisce un sostegno pratico ed informazioni alle persone che vogliono presentare un reclamo all’NHS.

Ciò può voler dire che vi diano informazioni tali che vi permettono di portare avanti da soli il reclamo oppure vi darà il sostegno di un operatore esperto che vi aiuterà a preparare il reclamo.

ICAS è libera
ICAS è indipendente
ICAS è riservata

In questa area l’ICAS è finanziata dalla Federazione degli Assistenti. Abbiamo aiutato direttamente, negli ultimi 5 anni, oltre 27,000 persone a preparare un reclamo nei confronti dell’NHS.

Come funziona il Servizio di Patrocinio?

L’ICAS usa il servizio di patrocinio per aiutare la gente a fare il loro reclamo.

Il Servizio di Patrocinio è un sistema che impiega operatori esperti per aiutare la gente a parlare per proprio conto e a presentare le loro idee e le loro opinioni quando le cose diventano difficili.

I nostri operatori, esperti e specificatamente addestrati, sono conosciuti come Patrocinatori.

Poichè il servizio di Patrocinio serve ad aiutare la gente a parlare per proprio conto, un Patrocinatore ICAS non vi dirà né che cosa dovete fare, né agirà su richieste di altri.

I nostri Patrocinatori sono qualificati ed hanno molti anni d’esperienza di lavoro nei processi riguardanti i reclami nei confronti dell’NHS.

Che cosa fa un Patrocinatore ICAS per aiutarvi?

I Patrocinatori **ICAS** lavorano con voi in maniera tale che vi possiate sentire a vostro agio nel presentare un reclamo.

I Patrocinatori **ICAS** vi aiuteranno ad esplorare le vostre opzioni ad ogni stadio del reclamo e vi possono fornire informazioni che vi aiutano a decidere che cosa fare.

Durante tutto il processo del reclamo un Patrocinatore potrebbe fare in parte o anche tutto di quanto segue:

- aiutarvi a compilare tutti i problemi che desiderate sollevare nel vostro reclamo
- aiutarvi a scrivere le lettere alle persone giuste
- prepararvi per delle riunioni e accompagnarvi alle stesse
- rispondere a delle domande per aiutarvi a prendere le decisioni
- darvi l’opportunità di parlare con riservatezza a qualcuno che è indipendente dall’NHS
- quando possibile incontrarvi faccia a faccia per discutere il vostro reclamo
- fornirvi informazioni di come funziona il processo reclami dell’NHS
- aiutarvi a monitorare il progresso del vostro reclamo nell’ambito dell’organizzazione o nei riguardi della persona responsabile
- aiutarvi a capire che cosa vi potete aspettare di ottenere dal processo reclami dell’NHS
- mettervi in contatto con altre persone o servizi che potrebbero esservi d’aiuto