

Nie zadowolony z odpowiedzi ?

Jeśli nie jesteś zadowolony z naszej odpowiedzi , będziemy badać dalej i jeśli chcesz , możemy umówić się na spotkanie twarzą w twarz .

Większość skarg zostały rozwiązane na tym etapie . Jeśli jednak nadal nie są panstwo zadowoleni , masz prawo zwrócić się do Rzecznika Praw Obywatelskich o rozważenie skargi pisząc na adres:

The Parliamentary and
Health Service Ombudsman
Millbank Tower
Millbank
London
SW10 4QP

Telefon - 0345 0154033



Badger Group

Badger House

121 Glover Street

Birmingham

B9 4EY

www.badger-group.com



**Przewodnik do
naszego procesu
rozpatrywania
skarg**



Zapewnienie Excellence od 1996 roku



Twoja opinia jest dla nas ważna

W Badger , staramy się konsekwentnie zapewnić naszym pacjentom najlepszą obsługę oraz możliwość opieki .

Czasami nasza usługa może być niezgodna z oczekiwaniami. Chcielibyśmy, aby powiedziec nam, kiedy to nastąpi . Zobowiązujemy się dokładnie zbadać wszystkie obawy i zarzuty podniesione z nami i zgłosić się do Ciebie z wynikami .

Nasz proces , aby ustosunkować się do reklamacji lub wątpliwości

Daj nam znać, jeśli chcesz tę informację w innym języku lub formacie .

Złożenie skargi

Można skontaktować się na wiele sposobów

Pisemnia: -

Quality and Compliance Department
Badger Group
121 Glover Street
Birmingham
B9 4EY

Poprzez e-mail : -

qualityandcompliance@badger.nhs.uk

Przez telefon : -

0121 766 2170

Podaj datę , czas i miejsce , kiedy pacjent był widziany przez Badger i szczegóły reklamacji .



Kto może złożyć skargę ?

Reklamacja może pochodzić od pacjenta lub kogoś innego . Mamy obowiązek , aby upewnić się, że pacjent zgodził się na zarzut podejmowany w ich imieniu .

Jeśli pacjent nie może wyrazić zgody osobiście będziemy szukać zgody ich najbliższych krewnych .

Czego można oczekiwać od nas

Potwierdzenie

Potwierdzimy otrzymanie twojej reklamacji w terminie do trzech dni roboczych od dnia otrzymania przez nas państwa skargi .

Wyślemy Ci formularz zgody i kopertę do jej zwrotu .

Śledztwo

Zbieramy informacje na temat otrzymanej skargi . Mogą to być dane z naszej bazy danych , nagrania telefoniczne, oświadczeń osób biorących udział i innych informacji na temat usługi .

Starszy lekarz lub dyrektor medyczny przeprowadzi postępowanie wyjaśniające .

Nasza odpowiedź

Dążymy do zakończenia dochodzenia w ciągu 28 dni roboczych i zgłoszenia się do Ciebie z wynikiem.

Raport zostanie wysłany do kierownictwa wyższego szczebla , aby pomóc nam , by poprawić nasze usługi .