

## संतुष्ट नहीं संग प्रतिक्रिया?

यदि आप हमारे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो हम आगे की जांच करेंगे और यदि आप चाहें, तो हम बैठक का सामना करने के लिए एक चेहरे की व्यवस्था कर सकते हैं।

सबसे अधिक शिकायतें इस स्तर पर हल कर रहे हैं। आप अभी भी संतुष्ट नहीं कर रहे हैं हालांकि, अगर आप के लिए लिख द्वारा अपनी शिकायत पर विचार करने के लिए लोकपाल पूछने का अधिकार है :

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

टेलीफोन - 0345 0154033



**Badger Group**  
**Badger House**  
**121 Glover Street**  
**Birmingham**  
**B9 4EY**

[www.badger-group.com](http://www.badger-group.com)



**हमारी शिकायत  
प्रक्रिया के लिए एक  
गाइड**



1996 के बाद से उत्कृष्टता प्रदान



## आपकी प्रतिक्रिया हमारे लिए महत्वपूर्ण है

बेजर में, हम लगातार अच्छी सेवा के साथ हमारे मरीजों को उपलब्ध कराने के उद्देश्य के लिए और संभव परवाह है।

आप की उम्मीद के रूप में कभी-कभी हमारी सेवा नहीं हो सकता। हम ऐसा होता है जब आप हमें बताने के लिए करना चाहते हैं। हम अच्छी तरह से हमारे साथ उठाए गए सभी चिंताओं और शिकायतों की जांच और परिणाम पर आप वापस करने के लिए रिपोर्ट करने के लिए प्रतिबद्ध है।

## हमारी प्रक्रिया अपनी शिकायत या चिंता को संभालने के लिए

आप एक अलग भाषा या प्रारूप में इस जानकारी चाहते हैं तो कृपया हमें पता है।

## शिकायत करने

आप तरीकों की एक संख्या में संपर्क कर सकते हैं

**लेखन में:** -

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

**ईमेल द्वारा:** -

qualityandcompliance@badger.nhs  
.uk

**टेलीफोन द्वारा:** -

0121 766 2170

रोगी बेजर और शिकायत के विवरण के द्वारा देखा गया था कि तिथि, समय और जगह शामिल करें।



## कौन शिकायत कर सकते हैं ?

एक शिकायत रोगी या किसी और से आ सकता है। हम मरीज को एक शिकायत उनकी ओर से बनाया जा रहा करने के लिए सहमत हो गया है सुनिश्चित करने के लिए एक कर्तव्य है।

रोगी अपने आप में सहमति नहीं दे सकता, तो हम रिश्तेदारों के अपने अगले से सहमति लेनी होगी।

## आप हम से उम्मीद कर सकते हैं

### क्या

#### पावती

हम इसे प्राप्त दिन से तीन कार्य दिवसों के भीतर अपनी शिकायत स्वीकार करेंगे।

हम आपको एक सहमति फार्म और अपनी वापसी के लिए एक लिफाफा भेज देंगे।

#### जांच

हम आपकी शिकायत के बारे में जानकारी एकत्रित करेगा। यह हमारे रिकॉर्ड से विवरण, फोन रिकॉर्डिंग, इसमें शामिल लोगों और सेवा के बारे में अन्य जानकारी से बयान शामिल हो सकते हैं।

एक वरिष्ठ चिकित्सक या चिकित्सा निदेशक तो जांच -पड़ताल करेंगे।

#### हमारी प्रतिक्रिया

हम 28 दिनों के भीतर काम जांच पूरी करने का लक्ष्य और परिणाम के साथ आप के लिए वापस रिपोर्ट करेंगे।

रिपोर्ट हमें हमारी सेवा में सुधार करने में मदद करने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन के लिए भेजा है।