



KING EDWARD VII's  
HOSPITAL

King Edward VII's Hospital, 5-10 Beaumont Street  
Marylebone, London, W1G 6AA.

Registered Charity No. 208944

## سنعمل جاهدين على أن تُعامل شكاوك على وجه السرعة

ما الذي سيحدث تالياً  
المرحلة الأولى

سيتم موافاتك بإقرار كتابي خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ إستلام شكاوك في المستشفى. وسوف تحصل على إسم ومعلومات الإتصال بالشخص الذي سيكون نقطة الإتصال الخاصة بك أثناء عملية تقديم الشكاوى. قد تُوفر لك الفرصة للإلتقاء بأعضاء فريق العمل المعنيين لمناقشة شكاوك. وسنعمل على تقديم رد كامل للشكاوي خلال عشرين يوم عمل. ومع ذلك، في حالة إستحالة الرد خلال هذه الفترة لضرورة الإستمرار في اجراءات التحقيق، سيتم إرسال خطاب، أو بريد إلكتروني إذا كانت هذه وسيلة الإتصال المفضلة لديك، يوضح سبب التأخير كل عشرين يوم عمل على الأقل.

ماذا إن لم تكن النتيجة حسب انتظاراتك  
المرحلة الثانية

إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة شكاوك، فيمكنك أن تطلب مراجعتها. هذه عملية مراجعة داخلية ويجب طلبها في غضون ستة أشهر من تلقي ردكم منا. والغرض من ذلك هو إجراء مراجعة داخلية لإدارة الشكاوى. وينبغي تقديم رد كامل لك في غضون عشرين يوم عمل، ولكن عندما لا يكون ذلك ممكناً لأن التحقيق لا يزال قيد التنفيذ، سيتم إرسال خطاب (أو بريد إلكتروني) للتوضيح شارحاً سبب التأخير كل عشرين يوم عمل على الأقل.

المرحلة الثالثة

إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة المراجعة الداخلية، فيمكنك إحالة الشكاوى إلى دائرة البتّ في الشكاوى عن القطاع المستقل «إسكاس». ويجب طلب ذلك في غضون ستة أشهر من نتيجة المراجعة الداخلية.

يمكنك طلب حكم مستقل في شكاوك وذلك عن طريق مراسلة كتابية إلى العنوان التالي

**ISCAS,**  
**70 Fleet Street, London,**  
**EC4Y 1EU.**

البريد الإلكتروني

**info@iscas.org.uk**

الموقع الإلكتروني

**http://www.iscas.org.uk**

الهاتف

**020 7536 6091**

## كيف تتقدم بشكوى

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى رسمية فمن الأفضل أن تفعل ذلك في أقرب وقت ممكن بمجرد تحديد المشكلة. يجب أن يتم التعبير عن مخاوفك في غضون ستة أشهر من الحادث أو في ظرف ستة أشهر من إدراك الشيء الذي تشتكي منه. قد لا تؤخذ هذه الأطر الزمنية بعين الاعتبار إذا كانت هناك أسباب وجيهة لعدم تقديم الشكوى في وقت أقرب .

يرجى تقديم شكواك عبر البريد الإلكتروني التالي

**complaints@kingedwardvii.co.uk**

أو بصيغة خطية عبر العنوان البريدي التالي

**Director of Governance  
King Edward VII's Hospital  
5-10 Beaumont Street, Marylebone  
London, W1G 6AA**

يرجى تقديم اسمك بالكامل وعنوانك وتاريخ ميلادك وأرقام التليفونات الخاصة بك وأكبر قدر ممكن من تفاصيل الأحداث المؤدية للشكوى والمخاوف التي لديك، لأن هذه المعلومات ضرورية للتقدم في تحقيق الشكوى. إذا كنت غير قادر على الكتابة البناء، عندئذ يمكنك طلب التحدث مع أحد كبار الموظفين حول شكواك وهم سيرشدونك. يجدر الذكر أن لدينا مترجمين شفوئين ومترجمين لغة الإشارة البريطانية، لمساعدة المرضى الذين لديهم احتياجات إضافية في كيفية التواصل .

إذا كانت شكواك نيابةً عن صديق أو قريب، فسوف نتواصل مع المريض كتابياً لنطلب منه إكمال نموذج موافقة لكي يسمح لنا بالإفصاح عن معلومات للشخص المشتكى. ونقوم بهذا الأمر لضمان التزامنا بتسريعات حماية البيانات. إذا كان المريض غير قادر على الموافقة، فسندعم المزيد من الإرشادات المناسبة في حينها .

يرجى الإنتباه إلى أنه خلال التحقيق في الشكوى، قد يكون من الضروري لنا الإطلاع على بياناتك الطبية أو الشخصية حتي نستطيع أن نعطيك رد كامل .

هل ما زلت تشعر بعدم الرضا؟ إذا دعنا نحل الأمر سوياً



## إذا كان لديك شكوى

---

هدفنا في مستشفى الملك إدوارد السابع هو تقديم أعلى مستوى من الرعاية للمرضى في بيئة آمنة وداعمة. ويبدل موظفو المستشفى قصارى جهدهم من أجل أن تكون إقامتك في المستشفى مريحة قدر الإمكان في الوقت الذي يوفر لك الرعاية الشخصية اللازمة.

إحدى الطرق التي يتسنى لنا من خلالها الوصول إلى هدفنا هي الإستماع إلى مخاوف مرضانا، والتعلم من خبراتهم وإجراء أي تغييرات ضرورية لضمان الإستمرارية في تحسين خدماتنا. نؤكد لك أن رعايتك لن تتأثر وستبقى بمنأى عن كل شيء إذا تقدمت بشكوى أو عبرت عن قلقك بيساورك.

تتماشى عملية تقديم الشكاوى لدينا مع مدونات قواعد الممارسة في دائرة البت في الشكاوى (إسكاس) الصادر عن قطاع الرعاية الصحية المستقلة لسنة ٢٠١٧

## إذا كان لديك مخاوف

---

إذا ساورتك مخاوف بشأن الرعاية أو العلاج أو الخدمات المقدمة لشخصك أو لأحد الأقارب، يُرجى طلب التحدث إلى عضو من الموظفين المسؤولين عن القسم، وهذا سيعجل باتخاذ قرار فوري لحل المشكلات حيثما أمكن ذلك. يوجد في المستشفى دائماً أحد كبار الموظفين ممن توكل له سلطة الإشراف على مدار الساعة، ويمكن الإتصال بهذا الشخص حسب الاقتضاء.

# تقديم الشكاوى



KING EDWARD VII's  
HOSPITAL

Version 1.0  
Last updated May 22, 2019  
Making a Complaint