

À propos d'ICAS à Brighton et Hove

ICAS vous est offert par Brighton & Hove Impetus :

Nous proposons des services de médiation en collaboration avec cinq autres organisations locales bénévoles :

Mind à Brighton & Hove; Sussex Interpreting Services (S.I.S.) ; Age UK Brighton & Hove; MindOut et Speak Out.

Cela veut dire que nous offrons des services spécialisés, si besoin en est.

Comment nous contacter :

Par téléphone

01273 229002

Ou par e-mail

info@bh-icas.org



Vous avez besoin d'aide pour faire une réclamation au sujet de votre traitement par le NHS ou celui d'une autre personne ?

- **Gratuit**
- **Confidentiel**
- **Indépendant**



ICAS, c'est quoi ?

Le service de médiation de Brighton & Hove chargé des réclamations (ICAS) est gratuit et indépendant et permet aux résidents de Brighton et Hove de faire une réclamation au sujet des soins ou du traitement qui leur sont prodigués par le service de santé national (NHS).

Nos médiateurs qualifiés vous aideront à comprendre si faire une réclamation est bien ce que vous souhaitez et vous apporteront le soutien nécessaire pour accomplir cette démarche.

Est-ce que je peux obtenir de l'aide ?

ICAS ne peut vous aider que si :

- Votre réclamation concerne des services offerts ou financés par le NHS

- Vous résidez à Brighton & Hove

Comment ICAS peut-il m'aider ?

ICAS peut vous aider à introduire formellement une réclamation au sujet des soins ou des traitements prodigués par le NHS

Soutien d'un médiateur ICAS

Le médiateur ICAS vous écoutera et vous aidera à décider si vous souhaitez une assistance pour faire une réclamation.

Votre médiateur pourra vous renseigner sur les différentes façons de faire une réclamation au sujet des services du NHS.

Votre médiateur pourra également vous aider à réfléchir à ce que vous souhaitez obtenir d'une réclamation.

Les médiateurs ICAS peuvent :

- Vous aider à écrire des lettres ou le faire en votre nom
- Expliquer le déroulement des réunions et vous y accompagner
- Contacter et parler au personnel de santé en votre nom

Les médiateurs ICAS ne peuvent pas :

- Vous aider à obtenir une compensation financière
- Vous aider pour des problèmes qui ne relèvent pas de la procédure de réclamations du NHS

Des médiateurs bilingues et des interprètes en milieu social sont disponibles. Veuillez contacter SIS au 01273 234825 et laisser :

- **Votre nom**
- **Votre n° de téléphone**
- **Votre langue maternelle**