

ما هي ICAS ؟

ICAS هي اختصار للخدمة المستقلة للدفاع عن الشكاوى. يمكننا مساعدتكم في حال لم تتح لكم الخدمة المتوقعة من دائره الصحة الوطنية (NHS) ورغبتم برفع شكوى.

ICAS هي خدمة

- مجانية
- مستقلة
- سرية

نلبي احتياجاتكم ونتكلم لغتكم

نستطيع تقديم معلومات عن خدماتنا في عدد من اللغات مع طريقة الاتصال بكم وفق احتياجاتكم. مثلا ، يمكننا استخدام لغة بريل وحروف الطباعة الكبيرة او الكاسيت السمعي.

اسمحو لنا ان نعرف ما هي احتياجاتكم الخاصة وسنبذل قصارى جهننا للمساعدة.

يمكن لـ ICAS

- ✓ عموما الدعم شكاواكم
- ✓ تقديم المساعدة في اطار ارشادات ذاتية تمكنتكم من التعامل مع شكاواكم بانفسكم.
- ✓ تأمين صلة بينكم وبين من يمكن له مساعدتكم.
- ✓ إشراك مترجم في حال حاجتكم اليه.
- ✓ لقلكم في مكان تتراحون اليه في حال عدم مقدرتكم زيارة مكاتبنا او التكلم عبر الهاتف.

ليس بمقدور ICAS أن

- ✗ دعمكم في طلب التعويضات
- ✗ إتخاذ تدابير ادارية ضد موظفي الصحة الوطنية NHS
- ✗ اسداء المشورة القانونية
- ✗ المساعدة في شكاوى عن المعالجة الطبية الخاصة
- ✗ اسداء النصح الطبي
- ✗ التحقيق في الشكاوى

باستطاعة موظف خبير يعرف بالمرشد ان يساعدكم ويدعمكم في تقديم شكاواكم.

بإمكان المرشد:

- ✓ المساعدة في تحرير الرسائل للجهات المختصة
- ✓ تجهيزكم للمقابلات ومرافقتكم اليها
- ✓ منحكم الفرصة للتكلم بسرية مع موظف مستقل من الصحة الوطنية NHS
- ✓ مساعدتكم في استكشاف جميع الخيارات المتاحة في جميع مراحل الشكوى
- ✓ الاجابة عن اسئلة لمساعدتكم في اتخاذ القرارات
- ✓ العمل لصالحكم بدل مسايرة آمال الآخرين

ICAS

Independent Complaints
Advocacy Service

دعم صوتك في النظام الصحي الوطني NHS



للاستشارات الاولية، الرجاء الاتصال

South East 0845 600 8616

Hampshire, Surrey, Bournemouth,
Poole and Isle of Wight
Berkshire, Oxfordshire and Buckinghamshire
East Sussex, West Sussex and Kent

South West 0845 120 3782

Devon and Cornwall
Dorset and Somerset
Avon, Gloucestershire and Wiltshire

جميع المخابرات الى الرقم
0845 هي بحسب التعرف المحلية

Website: www.seap.org.uk/icas

Minicom:

South East region 01424 457601
South West region 01225 762694



The Independent Complaints
Advocacy Service (ICAS) in the
South East and South West is
provided by SEAP

Registered Charity No: 1080679
Company No: 3963421

March 2007 Arabic

SEAP ICAS Offices

Aylesbury

Kingfisher Exchange
3rd Floor
Kingfisher House
Walton Street
Aylesbury
HP21 7AY

Tel: 01296 468170

Fax: 01296 468171

aylesbury.icas@seap.org.uk

Basingstoke

1st Floor Rear
Clarendon House
9-11 Church Street
Basingstoke
Hampshire
RG21 7QG

Tel: 01256 463758

Fax: 01256 463759

basingstoke.icas@seap.org.uk

Tunbridge Wells

Ground Floor
7 Vale Avenue
Tunbridge Wells
TN1 1DJ

Tel: 01892 540490

Fax: 01892 548057

tunbridgew.icas@seap.org.uk

South East Regional Office

18, Wellington Square
Hastings
East Sussex
TN34 1PB

Tel: 01424 437491

Fax: 01424 429163

southeast.icas@seap.org.uk

Liskeard

17 Dean Street
Liskeard
Cornwall
PL14 4AB

Tel: 01579 345193

Fax: 01579 346720

liskeard.icas@seap.org.uk

Taunton

2nd Floor
Victoria House
Victoria Street
Taunton
Somerset
TA1 3JA

Tel: 01823 275037

Fax: 01823 275016

taunton.icas@seap.org.uk

Trowbridge

Unit 3, Premier House
Willowside Park
Canal Road
Trowbridge
Wiltshire
BA14 8RH

Tel: 01225 762723

Fax: 01225 762681

trowbridge.icas@seap.org.uk

South West Regional Office

Unit 3, Premier House
Willowside Park
Canal Road
Trowbridge
Wiltshire
BA14 8RH

Tel: 01225 762630

Fax: 01225 762681

southwest.icas@seap.org.uk