

menopause care

A woman with short dark hair, wearing a cream-colored cardigan with horizontal stripes, is sitting at a white table. She is smiling and looking down at an open book in front of her. Her right hand is resting on her chin. The background is a warm, indoor setting with a window with white blinds and a vase of dried flowers on the left.

Faire une réclamation

Soumettre une réclamation

Chez Menopause Care, nous plaçons les patientes au centre de tout ce que nous faisons et nous nous efforçons toujours de fournir des services et des produits de haute qualité qui répondent à leurs besoins. Si quelque chose ne va pas, veuillez nous en informer. Toutes les réclamations, préoccupations et compliments sont des formes de retour d'information précieuses qui nous aident à améliorer nos services pour toutes nos patientes.

Notre équipe est disponible pour discuter de toute préoccupation que vous pourriez avoir concernant nos services ou produits, et nous essaierons toujours de résoudre tout problème ou réclamation de manière informelle. Si vous souhaitez soumettre une réclamation formelle, veuillez nous envoyer un e-mail à info@menopausecare.co.uk avec l'objet 'Réclamation Formelle', afin que votre message puisse être correctement identifié.

Pour nous aider à mieux enquêter sur votre réclamation, veuillez inclure autant d'informations que possible, telles que:

- Votre nom complet, votre adresse e-mail et votre code postal
- Votre référence de commande (le cas échéant)
- Une description claire de votre réclamation – soyez aussi précis que possible afin que nous puissions l'examiner en profondeur et fournir une réponse appropriée
- Si votre réclamation concerne une commande incorrecte (par exemple, un produit manquant), veuillez inclure des photographies.

Notre processus interne de réclamation vise à:

- Comprendre et accuser réception de la nature de la réclamation
- Attribuer la responsabilité de l'enquête
- **Examiner et identifier la cause profonde - I would use: *Examiner et identifier la cause principale***
- Répondre à la réclamation
- Prendre des mesures (le cas échéant)

- Partager les enseignements pour l'amélioration continue de notre service

Notre objectif est de confirmer la réception de votre réclamation dans les **72 heures ouvrables**, en expliquant le processus et en fournissant nos coordonnées au cas où vous auriez besoin de nous contacter. Nous commencerons ensuite une enquête interne pour déterminer ce qui s'est passé et trouver une solution. Notre délai de réponse est de **20 jours ouvrables**, mais nous vous contacterons si nous avons besoin de plus d'informations ou de plus de temps pour finaliser notre examen.

Une fois l'enquête terminée, nous vous contacterons avec un résumé de nos conclusions, confirmant toute mesure prise pour résoudre votre préoccupation. Nous partagerons également tout changement et/ou enseignement avec les membres de l'équipe concernée.

Si la réclamation concerne la sécurité des patientes ou la protection de l'enfance, notre responsable de la protection de l'enfance sera avisé et des mesures immédiates seront prises.

la protection de l'enfance - means child protection/safeguarding

If we are referring to an adult, we could use this instead: *Si la réclamation porte sur la sécurité des patientes ou leur protection, notre responsable sera alerté et des actions immédiates seront mises en œuvre*

Que faire si vous n'êtes pas satisfaite de notre réponse

Si vous n'êtes toujours pas satisfaite de notre réponse formelle à votre réclamation, vous pouvez demander un **appel interne (Étape 2)**. Veuillez le faire dans les **3 mois** suivant la réception de notre réponse et nous fournir, par écrit, une description claire et détaillée de votre réclamation, expliquant pourquoi vous n'étiez pas satisfaite de notre réponse initiale. Cet examen sera ensuite effectué par un membre senior de l'équipe qui n'a pas été impliqué dans l'enquête initiale.

Si la situation ne peut être résolue à l'Étape 2, nous pouvons référer le cas à [MEDSU](#), qui mènera un examen et une détermination indépendants (**Étape 3**).