



Základní informace o Službě pro pomoc a rady pacientům (The Patient Advice & Liaison Service - PALS)

Co je přesně PALS?

Je to služba, kterou Nemocnice NHS Trustu společně využívají Službu pro pomoc a rady pacientům (PALS). Zřídila ji státní zdravotní služba NHS pro pacienty, aby mohli ohlásit své znepokojení a aby na ně bylo rychle reagováno.

PALS můžete kontaktovat, pokud chcete:

- Informace a rady o zdravotnických službách ve svém okolí.
- Vznést dotaz nebo vyjádřit stížnost týkající se místní zdravotní služby.
- Informace o relevantních organizacích mimo státní zdravotní služby (včetně advokátních služeb pro stížnosti na státní zdravotnictví NHS).

Co tedy PALS dělá?

- PALS pomáhá rychle a místně vyřešit otázky a znepokojení pacientů v nemocnicích.
- Poskytuje informace, které mají pacientům pomoci získat od zdravotnictví to nejlepší.
- Informace získané od pacientů předává vyšším manažerům. To může pomoci zlepšit kvalitu zdravotních služeb.

Jaký je rozdíl mezi službou PALS a Advokátní službou pro stížnosti na NHS?

PALS

- Personál tvoří zaměstnanci státní zdravotní služby (NHS).
- Pokrývá stížnosti týkající se služeb individuálních nemocnic.
- Pomůže vám, aby se vaše stížnost vyřešila místně.

NHS Complaints Advocacy

- Je nezávislá, a proto se nezodpovídá státní zdravotní službě NHS.
- Pomůže vám vyjádřit vaši nespokojenost.
- Pokrývá stížnosti týkající se všech státních zdravotních služeb (NHS) a veškeré zdravotní péče financované státní zdravotní službou (NHS).
- Pomůže vám během všech fází vyřizování stížnosti.

PALS a Advokátní služba pro stížnosti na NHS úzce spolupracují, aby stížnosti byly vyřízeny rychle a k vaší spokojenosti. Záleží vždy na vás, kterou službu raději použijete.

PALS a Advokátní služba pro stížnosti na NHS si váš případ mohou navzájem předat, pokud by pro vás bylo vhodnější použít druhou službu a pokud s tímto postupem pacient souhlasí.