

## برگه خدمات مشاوره و کمک به بیمار

### PALS چیست؟

بیمارستان‌های صندوق NHS خدمتی موسوم به مشاوره و کمک به بیمار (PALS) ارائه می‌کنند. NHS این خدمت را برای به عمل آوردن اقدام فوری برای برطرف کردن مشکلات بیماران در نظر گرفته است.

### در موارد ذیل می‌توانید با PALS تماس بگیرید:

- کسب اطلاعات و مشاوره درباره خدمات بهداشتی محل.
- طرح مسئله یا مشکل درباره یکی از خدمات بهداشتی محل.
- کسب اطلاعات درباره سازمان‌های مرتبط خارج از NHS (از جمله خدمات دفتر وکالت شکایات NHS).

### کار PALS چیست؟

- PALS به حل فوری مسائل و مشکلات بیماران در محل بیمارستان کمک می‌کند.
- اطلاعاتی را ارائه می‌دهد که به بیماران امکان می‌دهد از خدمات بهداشتی خود به بهترین نحو استفاده کنند.
- اطلاعات ارائه شده از سوی بیماران را در اختیار مدیران ارشد قرار می‌دهد که این کار می‌تواند در ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی موثر باشد.

### PALS و خدمات رسیدگی به شکایات NHS با یکدیگر چه تفاوتی دارند؟

#### PALS

- پرسنل کارمندان NHS هستند.
- به مسائل مربوط به خدمات یک سازمان NHS خاص رسیدگی می‌کند.
- در دستیابی به راه حل مشکلات شما از شما پشتیبانی می‌کند.

#### دفتر وکالت شکایات NHS

- مستقل است، در نتیجه به NHS پاسخگو نیست.
- به شما کمک می‌کند مسائل خود را مطرح کنید.
- به تمام مسائل مربوط به خدمات NHS و مراقبت بهداشتی که NHS بودجه آن را تأمین می‌کند، می‌پردازد.
- در تمام مراحل شکایات از شما پشتیبانی می‌کند.

خدمات PALS و دفتر وکالت شکایات NHS با یکدیگر همکاری نزدیک دارند و سعی می‌کنند به سرعت و طبق میل شما به شکایات رسیدگی کنند. شما می‌توانید طبق خواسته خود یکی از این خدمات را انتخاب کنید.

اگر بهتر است که از خدمات سازمان دیگر استفاده کنید و در صورت رضایت بیمار، هر یک از خدمات PALS و دفتر وکالت شکایات NHS شما را به دیگری ارجاع می‌دهند.