



# Fiche d'informations relative au service de conseil et liaison des patients (PALS)

## Qu'est-ce que le PALS ?

Les hôpitaux du NHS Trust partagent un service appelé Service de conseil et liaison des patients (PALS). Ce service a été mis en place par le NHS pour permettre aux patients d'exprimer leurs préoccupations et de bénéficier d'une prise en charge rapide visant à les résoudre.

## Vous pouvez contacter le PALS si vous souhaitez :

- obtenir des informations et des conseils relatifs à des services de santé locaux.
- soulever une question ou une préoccupation relative à un service de santé local.
- obtenir des informations relatives aux organismes pertinents ne relevant pas du NHS (y compris les services d'assistance en matière de plaintes à l'égard du NHS).

## Quel est le rôle du PALS ?

- Le PALS aide à régler rapidement les problèmes et les préoccupations des patients liés aux établissements hospitaliers au niveau local.
- Il fournit des informations visant à aider les patients à tirer le meilleur parti de leurs services de santé.
- Il communique les informations fournies par les patients aux principaux responsables des services de santé, afin d'œuvrer à l'amélioration de ceux-ci.

## Quelles sont les différences entre le PALS et le service d'assistance en matière de plaintes à l'égard du NHS ?

### Le PALS

- Les membres du personnel sont des employés du NHS.
- Il couvre des préoccupations liées aux services individuels prodigués au titre du NHS Trust.
- Il vous aidera à obtenir une résolution locale de vos problèmes.

### Le service d'assistance en matière de plaintes à l'égard du NHS

- Il est indépendant, et n'a, par conséquent, aucune obligation de rendre des comptes au NHS.
- Il vous aidera à exprimer vos préoccupations.
- Il couvre des préoccupations liées à tous les services du NHS et aux soins de santé financés par le NHS.
- Il vous accompagnera tout au long du processus de plainte.

Le PALS et le service d'assistance en matière de plaintes à l'égard du NHS œuvrent en étroite collaboration afin de résoudre les plaintes avec rapidité et à votre satisfaction. Le choix du service utilisé sera toujours laissé à votre appréciation.

Le PALS et le service d'assistance en matière de plaintes à l'égard du NHS vous consulteront afin de déterminer quel est le service le plus approprié au cas du patient et si celui-ci accepte cette démarche.