



Documento informativo sul PALS (servizio di intermediazione e consulenza per i pazienti)

Che cos'è esattamente il PALS?

Le unità ospedaliere dell'NHS offrono un servizio denominato PALS (dall'inglese, Patient Advice & Liaison Service, ovvero servizio di intermediazione e consulenza per i pazienti). Si tratta di un servizio attuato dall'NHS (sistema sanitario nazionale) e rivolto ai pazienti allo scopo di sollevare problematiche che possono essere affrontate rapidamente.

Il PALS è disponibile per:

- Fornire informazioni e consulenza relativamente ai servizi sanitari locali.
- Sollevare una questione o una preoccupazione relativamente a un servizio sanitario locale.
- Fornire informazioni sulle organizzazioni pertinenti esterne all'NHS (come i servizi dell'NHS Complaints Advocacy)

Quindi cosa fa il PALS?

- Il PALS aiuta a risolvere i problemi e le preoccupazioni in ambito ospedaliero dei pazienti in modo rapido e localmente mirato.
- Fornisce informazioni per aiutare i pazienti a ottenere il meglio dai propri servizi sanitari.
- Trasmette le informazioni fornite dai pazienti ai dirigenti di alto livello per aiutare a incrementare la qualità dei servizi sanitari.

Che differenza c'è tra il PALS e il servizio NHS Complaints Advocacy?

PALS

- Il personale è composto da dipendenti dell'NHS.
- Gestisce le problematiche relative ai servizi di una singola unità sanitaria dell'NHS.
- Fornisce assistenza per ottenere una risoluzione a livello locale delle vostre preoccupazioni.

NHS Complaints Advocacy

- È indipendente, per cui non risponde all'NHS.
- Fornisce assistenza per dar voce alle vostre preoccupazioni.
- Si occupa delle problematiche relative a **tutti** i servizi dell'NHS e all'assistenza sanitaria finanziata dall'NHS.
- Fornisce assistenza lungo l'intera procedura di reclamo.

Il PALS e il servizio NHS Complaints Advocacy collaborano strettamente per cercare di risolvere i reclami rapidamente e rendervi soddisfatti. Potete scegliere liberamente a quale servizio rivolgervi.

Sia il PALS che il servizio NHS Complaints Advocacy sapranno consigliarvi quale dei due servizi è più appropriato per il vostro caso, con il consenso del paziente.