



Broszura na temat Zespołu ds. Doradztwa i Obsługi Pacjentów (Patient Advice & Liaison Service, PALS)

Czym dokładnie jest PALS?

Szpitaly działające w ramach Funduszu NHS oferują możliwość skorzystania z pomocy Zespołu ds. Doradztwa i Obsługi Pacjentów (Patient Advice & Liaison Service, PALS). Został on powołany przez NHS w celu umożliwienia pacjentom zgłaszania problemów, które mogą być szybko rozwiązane.

Z zespołem PALS można skontaktować się w przypadku chęci:

- Uzyskania informacji i porad na temat lokalnych usług opieki zdrowotnej.
- Zgłoszenia problemu lub niepokojącej sytuacji dotyczącej lokalnej opieki zdrowotnej.
- Uzyskania informacji na temat właściwych jednostek niezależnych od NHS (w tym Zespołu ds. Skarg i Rzecznictwa - NHS Complaints Advocacy).

Czym zajmuje się Zespół PALS?

- Zespół PALS pomaga rozwiązywać problemy i niepokojące sytuacje pacjentów w szpitalach szybko i na poziomie lokalnym.
- Udziela informacji, aby pomóc pacjentom w jak najefektywniejszym korzystaniu z usług opieki zdrowotnej.
- Przekazuje informacje otrzymane od pacjentów kierownictwu wyższego szczebla w celu poprawienia jakości usług opieki zdrowotnej.

Czym różni się Zespół ds. Doradztwa i Obsługi Pacjentów (PALS) od Zespołu ds. Skarg i Rzecznictwa (NHS Complaints Advocacy)?

Zespół ds. Doradztwa i Obsługi Pacjentów (PALS)

- Personel zespołu to pracownicy NHS.
- Zajmuje się problemami dotyczącymi usług konkretnego Funduszu NHS.
- Udziela pomocy w osiągnięciu rozwiązania lokalnego.

Zespół ds. Skarg i Rzecznictwa (NHS Complaints Advocacy)

- Jest niezależny, a więc nie podlega NHS.
- Udziela pomocy w zgłoszeniu problemu.
- Zajmuje się sprawami dotyczącymi wszystkich usług NHS oraz opieki medycznej refundowanej przez NHS.
- Udziela pomocy w trakcie całego procesu składania i rozpatrywania skargi.

Zespoły PALS i NHS Complaints Advocacy ściśle współpracują ze sobą, aby szybko i w sposób zadowalający rozpatrywać otrzymywane skargi. To Państwo wybierają zespół, z którego pomocy chcą skorzystać.

Zarówno Zespół PALS, jak i NHS Complaints Advocacy skierują Państwa do siebie nawzajem, jeśli skorzystanie z pomocy drugiej jednostki będzie bardziej efektywne i pacjent wyrazi na to zgodę.