



Folheto informativo do Apoio ao Paciente e Serviço de Ligação

O que é exatamente o PALS?

Os Hospitais do NHS Trust partilham um serviço chamado PALS (Patient Advice & Liaison Service) que significa Apoio ao Paciente e Serviço de Ligação. Trata-se de um serviço que foi criado pelo NHS para que os pacientes apresentem preocupações que possam ser resolvidas rapidamente.

Pode contactar o PALS se pretender:

- Informações e aconselhamento sobre os serviços de saúde locais.
- Para apresentar uma questão ou preocupação sobre determinado serviço de saúde local.
- Informações sobre organizações pertinentes fora do NHS (incluindo os serviços de Advocacia de Reclamações do NHS).

Portanto, o que faz o PALS?

- O PALS ajuda a resolver questões e preocupações do paciente no hospital de forma rápida e a nível local.
- Fornece informações para ajudar os pacientes no sentido de tirarem o melhor proveito dos seus serviços de saúde.
- Reenvia a informação facultada pelos pacientes aos gestores, o que pode ajudar a melhorar a qualidade dos serviços de saúde.

Quais são as diferenças entre o PALS e Serviço de Advocacia de Reclamações do NHS?

PALS

- Os funcionários são empregados do NHS.
- Abrange preocupações sobre os serviços de um Trust individual do NHS.
- Irá apoiá-lo a obter uma resolução local para as suas preocupações.

Advocacia de Reclamações do NHS

- É independente, pelo que não responde ao NHS.
- Irá apoiá-lo para expressar as suas preocupações.
- Abrange preocupações acerca de **todos** os serviços do NHS e os serviços de saúde financiados pelo NHS.
- Irá apoiá-lo durante todo o processo de reclamação.

O PALS e o Serviço de Advocacia de Reclamações do NHS trabalham em conjunto para tentarem resolver uma reclamação de forma rápida e satisfatória para si. No que se refere ao serviço que prefere usar, a opção é sempre sua.

Tanto o PALS como o serviço de Advocacia de Reclamações do NHS podem encaminhá-lo entre si, se para o seu caso for mais adequado usar o outro serviço e se o paciente autorizar esta linha de ação.