



Информационный листок Службы поддержки и консультирования пациентов

Что такое Служба поддержки и консультирования пациентов (PALS)?

В больницах траста Национальной службы здравоохранения работает единая Служба поддержки и консультирования пациентов (PALS). Служба PALS создана Национальной службой здравоохранения для оперативного реагирования на жалобы пациентов.

Вы можете обращаться в службу PALS в следующих случаях:

- Если Вам необходима информация или консультация относительно местных учреждений здравоохранения.
- Чтобы поднять вопрос или подать жалобу на местное учреждение здравоохранения.
- Если Вам необходима информация об определенных организациях, которые не входят в Национальную службу здравоохранения (в том числе, о Службе по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения).

Чем занимается Служба поддержки и консультирования пациентов (PALS)?

- Служба PALS помогает быстро на месте решать вопросы и удовлетворять жалобы пациентов в больницах.
- Предоставляет информацию, которая поможет пациентам получить максимально эффективные услуги от учреждения здравоохранения.
- Передает информацию, предоставляемую пациентами, руководителям старшего ранга для повышения качества услуг в сфере здравоохранения.

В чем разница между Службой поддержки и консультирования пациентов (PALS) и Службой по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения?

Служба поддержки и консультирования пациентов (PALS)

- В службе работают сотрудники Национальной службы здравоохранения.
- Занимается вопросами, касающимися конкретных услуг траста Национальной службы здравоохранения.
- Окажет содействие в том, чтобы Ваше обращение было удовлетворено по месту.

Служба по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения

- Является независимой организацией, то есть она не подчиняется Национальной службе здравоохранения.
- Окажет содействие в том, чтобы Ваше обращение было рассмотрено.
- Занимается обращениями, касающимися всех служб Национальной службы здравоохранения и учреждений здравоохранения, которые относятся к Национальной службе здравоохранения.
- Будет оказывать Вам содействие на протяжении всего процесса работы по жалобе.

Служба поддержки и консультирования пациентов (PALS) и Служба по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения работают в тесном сотрудничестве, чтобы обеспечить быстрое и эффективное рассмотрение жалобы. Вы вправе сами решать, в какую службу обратиться.

Служба поддержки и консультирования пациентов (PALS) может направить пациента в Службу по работе с жалобами при Национальной службе здравоохранения и наоборот, если целесообразнее обратиться в другую службу и если пациент с этим согласится.