



## 病人諮詢與聯絡服務資料頁

### PALS究竟是什麼？

NHS Trust 各醫院共用名為病人諮詢與聯絡服務（簡稱PALS）的一項服務。這是NHS設立的一項服務，以便能快速就病人提出的疑慮採取行動。

### 您可以聯絡PALS：

- 獲取關於本地醫療保健服務的訊息及意見。
- 提出關於本地醫療保健服務的問題或疑慮。
- 獲取關於NHS（包括NHS投訴代表服務）以外的相關組織的訊息。

### PALS是做什麼的？

- PALS幫助在當地迅速解決病人在醫院時產生的問題和疑慮。
- 提供訊息來幫助病人最大程度地受益於醫療保健服務。
- 將病人的意見傳達給高級管理人員，以改進醫療保健服務品質。

### PALS與NHS投訴代表服務有何不同？

#### PALS

- 醫護人員是NHS員工。
- 涵蓋關於具體NHS信託（NHS Trust）服務的疑慮。
- 針對您的疑慮，協助您在當地獲得解決方案。

#### NHS Complaints Advocacy

- 是獨立的，因此不需對NHS負責。
- 會協助您表達您的疑慮。
- 覆蓋關於各種NHS服務的疑慮，以及關於NHS資助的醫療保健服務的疑慮。
- 會在整個投訴過程中協助您。

PALS和NHS投訴代表服務聯手努力，幫您迅速地解決投訴問題，令您滿意。您始終可以自由選擇您想使用的服務。

在適當的情況下，PALS和NHS投訴代表服務會將您介紹給對方，前提是他們認為對方的服務更適合您，並且您也同意這種做法。