NHS Complaints Advocacy

# پیشنٹ ایڈوائز اینڈ لیزان سروس کا حقائق نامہ

## پالز (PALS) اصل میں کیا چیز ہے؟

این ایچ ایس ٹرسٹ کے ہسپتال ایک سروس میں شراکت کرتے ہیں جسے پیشنٹ ایڈوائز اینڈ لیزان سروس (پالز) کہا جاتا ہے۔ یہ ایک ایسی سروس ہے جسے این ایچ ایس نے اس لیے ترتیب دیا ہے کہ مقامی سروسز میں مریضوں کی آواز سنی جائے اور اس پر فوری طور پر عمل درآمد کیا جا سکے۔

## آپ پالز سے رابطہ کر سکتے ہیں، اگر آپ کو:

- مقامی خدمات صحت کے بارے میں معلومات اور تجاویز درکار ہوں۔
- کسی مقامی خدمت صحت کے بارے میں کوئی مسئلہ یا خدشہ سامنے لانا ہو۔
- این ایچ ایس سے باہر متعلقہ تنظیموں کے بارے میں معلومات چاہیے (بشمول این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیسی سروسز)۔

## تو پالز کرتی کیا ہے؟

- یہ مریضوں کے مسائل اور ہسپتالوں سے متعلق خدشات مقامی اور فوری طور پر حل کرنے میں مدد فراہم کرتی ہے۔
- مریضوں کو خدمات صحت سے زیادہ سے زیادہ مستفید ہونے کے لیے معلومات فراہم کرتی ہے۔
- مریضوں کی آراء کو سینئر منیجرز تک پہنچاتی ہے، جو کہ خدمات صحت کے معیار کو بہتر بنانے میں مدد کر سکتے ہیں۔

## پالز اور این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیسی سروس میں کیا فرق ہیں؟

| پالز | این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیسی |
| --- | --- |
| • عملہ این ایچ ایس کے ملازمین ہیں۔<br>• کسی اکیلی این ایچ ایس سروسز کے بارے میں خدشات کا احاطہ کرتا ہے۔<br>• آپ کے خدشات کے مقامی طور پر حل ڈھونڈنے میں آپ کی مدد کرے گا۔ | • خودمختار ہے، لہذا این ایچ ایس کو جواب دہ نہیں۔<br>• آپ کے خدشات کو آواز دینے میں آپ کی معاونت کرے گا۔<br>• تمام این ایچ ایس اور مالی معاونت سے چلنے والے نگہداشت صحت کی سروسز کا احاطہ کرتا ہے۔<br>• شکایت کے تمام مراحل کے دوران آپ کی معاونت کرے گا۔ |

پالز اور این ایچ ایس کمپلینٹس سروس مل کر کام کرتی ہیں تا کہ آپ کی شکایت فوری طور پر اور آپ کی خواہش کے مطابق حل کی جا سکے۔ یہ ہمیشہ آپ کی مرضی پر منحصر ہے کہ آپ کون سی سروس منتخب کرتے ہیں۔

اگر دوسری سروس استعمال کرنا آپ کے لیے مناسب ہوا اور مریض کی مرضی بھی ہوئی تو، پالز اور این ایچ ایس ایڈوکیسی سروسز، دونوں آپ کو ایک دوسرے کی طرف بھیج دیں گی۔

Advocacy QPM Quality Services

www.nhscomplaintsadvocacy.org

رجسٹرڈ چیرٹی 1076630 لمیٹڈ کمپنی 3798884

VoiceAbility

NCAP005 MAR13