

# Каким образом

... поблагодарить?

... сообщить о недовольствах?

... подать жалобу?



Службу по консультации и активной работе с пациентами (PALS)



patient advice and liaison service

Somerset Partnership

## **Нам важно Ваше мнение**

Мы заботимся обо всех наших пациентах и их семьях. Нам важно знать, что Вы думаете о предоставляемых нами услугах.

Наша служба по консультации и активной работе с пациентами выслушает Ваше мнение.

PALS означает 'служба по консультации и активной работе с пациентами'. Это означает, что мы даем совет нашим пациентам, выслушиваем их мнение, а также помогаем пациентам высказать свое мнение о службах, которые заботятся об их здоровье. Мы также готовы предоставить информацию пациентам и их семьям.

Вы можете связаться с нами по телефону, письменно или лично.

Мы свяжемся с Вами при первой возможности.

## **Как сказать 'отличная работа' или 'спасибо'?**

Мы будем рады Вашим положительным отзывам!

Сообщите о Вашем опыте людям, которые работают с Вами, либо свяжитесь со службой PALS.

Нам всегда приятно получать открытки со словами признания, а также приятные комментарии и письма от пациентов и их опекунов.

## **Как мне задать вопрос о Вашем лечении?**

Иногда у Вас могут возникнуть вопросы по поводу Вашего лечения.

Вопросы могут возникнуть об уже законченном лечении, либо о том, как заботиться о себе в будущем.

Мы можем помочь Вам получить ответы на эти вопросы, а также предоставить дополнительную информацию.

Мы можем помочь рассмотреть Ваш вопрос быстро. Мы можем обсудить возможные решения проблемы и помочь советом. Мы можем поговорить с сотрудниками от Вашего имени, чтобы помочь Вам.

## Как сообщить о недовольствах?

Иногда мы совершаем ошибки.

Сообщите нам, если Вы недовольны оказанными Вам услугами, чтобы мы смогли улучшить нашу работу.

Поговорите с одним из сотрудников, если Вы чем-то недовольны. Вы также можете вызвать менеджера по услугам. Если Вы поднимите вопрос с одним из сотрудников, он(а) постарается решить Вашу проблему на месте.

Тем не менее, если Вы хотите сообщить о проблеме из дома, Вы сможете это сделать через службу PALS (консультация и активная работа с пациентами).

Вы имеете право на «второе мнение» от другого сотрудника, если у Вас возникли сомнения в правильности поставленного диагноза или назначенного лечения.

## Как подать жалобу?

Вы можете подать жалобу по телефону, отправить письмо по почте или по электронной почте, либо Вы можете подать жалобу лично. Мы отправим Вам письмо о принятии Вашей жалобы в течение трех рабочих дней.

Мы рассмотрим Вашу жалобу. Мы постараемся ответить в течение 25 рабочих дней. В некоторых случаях нам необходимо больше времени для рассмотрения жалоб. Если это произошло с Вашей жалобой, мы напишем Вам письмо и сообщим о задержке при первой возможности. По окончании нашего расследования, Вы получите письмо с разъяснением наших выводов. Мы также предоставим Вам возможность встретиться с менеджером, если Вы посчитаете это необходимым.

## Наши контактные данные

**Телефон:** 01278 432022

**Адрес электронной почты:** [pals@sompar.nhs.uk](mailto:pals@sompar.nhs.uk)

**Адрес:** Freepost RSXK-USUL-SUHY Somerset Partnership NHS Foundation Trust PALS, Mallard Court, Express Park, Bristol Road, Bridgwater, Somerset TA6 4RN

## Нам важно Ваше мнение

- Я хочу поблагодарить
- Я хочу сделать предложения по улучшению качества предоставляемых услуг
- Я хочу выразить недовольство оказанными мне услугами

Палата в больнице/услуги/отделение больницы

.....

Комментарии:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Дата

.....

Сообщите Ваши контактные данные, если Вы хотите, чтобы мы связались с Вами:

Ваше имя .....

Номер Вашего телефона .....

Адрес Вашей электронной почты .....

*Отправьте в PALS по адресу, указанному Выше.*