

Jak można

... złożyć pochwałę?

... zgłosić swoje zastrzeżenia?

... złożyć skargę?



Biuro ds. Porad i Kontaktów z Pacjentami
Patient Advice and Liaison Service (PALS)



Jesteśmy tu, aby słuchać

Dbamy o dobro wszystkich naszych pacjentów – oraz ich rodzin. Zależy nam na opiniach pacjentów dotyczących naszych usług.

Doradcy PALS wysłuchają co pacjent ma do powiedzenia.

PALS to biuro do spraw porad i kontaktów z pacjentami '*Patient Advice and Liaison Service*'. Oznacza to, że służymy poradą, słuchamy pacjentów i występujemy w ich imieniu informując świadczeniodawców o opiniach pacjentów na ich temat. Udzielamy informacji dotyczących usług świadczonych przez państwową służbę zdrowia pacjentom i ich rodzinom.

Można skontaktować się z nami telefonicznie, korespondencyjnie lub osobiście.

Niezależnie od obranego sposobu kontaktu, postaramy się udzielić odpowiedzi w możliwie najszybszym terminie.

Jak podziękować i wyrazić zadowolenie?

Zawsze chcemy wiedzieć o dobrze wykonanej usłudze!

Pacjentów zadowolonych z usługi zachęca się, aby poinformowali o tym świadczeniodawcę lub skontaktowali się z zespołem PALS.

Kartki z podziękowaniami, komentarze oraz listy od pacjentów i ich opiekunów zawsze sprawiają nam radość.

Jak uzyskać informacje dotyczące opieki?

Pacjenci często mają pytania lub obawy dotyczące opieki zdrowotnej.

Mogą to być pytania dotyczące otrzymanego już świadczenia lub zapytanie o to jak lepiej zadbać o swoje zdrowie w przyszłości.

PALS pomaga pacjentom w uzyskaniu odpowiedzi na te pytania i dostarczeniu odpowiednich informacji.

Pomagamy w szybkim rozwianiu obaw pacjentów. Służymy radą i wsparciem w rozwiązywaniu zaistniałych problemów. Biuro PALS ma również możliwość skontaktowania się ze świadczeniodawcą w imieniu pacjenta.

Jak zgłosić swoje zastrzeżenia?

Błędy zdarzają się.

Osoby niezadowolone z otrzymanych usług powinny nas o tym powiadomić. W ten sposób będziemy mogli udoskonalić jakość świadczonych usług.

W pierwszej kolejności, niezadowolony pacjent powinien zwrócić się z problemem do świadczeniodawcy, pod opieką którego się znajduje. Można również zwrócić się o pomoc bezpośrednio do przełożonego danej usługi. Bezpośrednie zgłoszenie swoich obaw personelowi może natychmiastowo rozwiązać problem.

W sytuacji kiedy pacjent obawia się bezpośredniej rozmowy lub woli uczynić to z domu, może skorzystać z usług biura obsługi pacjentów PALS. Pacjentowi niezadowolonemu z postawionej mu diagnozy lub proponowanego leczenia przysługuje prawo do uzyskania drugiej opinii lekarskiej od innego świadczeniodawcy.

Jak zgłosić skargę lub zażalenie?

Skargi i zażalenia mogą być zgłaszane telefonicznie, listownie, pocztą elektroniczną lub osobiście. Osoba składająca skargę otrzyma pismo potwierdzające przyjęcie skargi w ciągu trzech dni roboczych.

Następnym krokiem będzie zbadanie sprawy. Jeśli to możliwe, pacjent otrzyma odpowiedź w ciągu 25 dni roboczych. Niektóre sprawy mogą wymagać dłuższego terminu. W tym przypadku, poinformujemy o tym pacjenta listownie podając przyczyny. Po zakończeniu dochodzenia, pacjent otrzyma pisemną odpowiedź zawierającą wyniki badania sprawy. W każdym momencie sprawy pacjent ma możliwość spotkania z przełożonym danej usługi, jeśli uzna to za pomocne.

Dane kontaktowe PALS

Telefon: 01278 432022

E-mail: pals@sompar.nhs.uk

Adres: Freepost RSXK-USUL-SUHY

Somerset Partnership NHS Foundation Trust
PALS, Mallard Court, Express Park, Bristol Road,
Bridgwater, Somerset TA6 4RN



Zostaw swoją opinię

- Jestem zadowolona/y z usług(i)
- Mam sugestie dotyczące ulepszenia usług(i)
- Chciał(a)bym zgłosić zastrzeżenia bądź uwagi dotyczące usług(i)

Szpital/Usługa/Oddział

.....

Uwagi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data

Prosimy o wpisanie swoich danych kontaktowych:

Imię i nazwisko.....

Numer Telefonu

Adres e-mailowy.....

Prosimy o nadanie niniejszego formularza na podany na odwrocie adres. Przesyłka na koszt adresata FREEPOST.