

Como posso

... fazer um elogio?

... comunicar as minhas preocupações?

... apresentar uma reclamação?



Serviço de Ligação e Aconselhamento ao
Paciente (PALS)



Estamos aqui para ouvir

Todos os pacientes e as respetivas famílias são importantes para nós. Queremos saber o que pensa acerca dos nossos serviços.

O nosso serviço PALS irá ouvir as suas opiniões.

PALS quer dizer *Patient Advice and Liaison Service* (Serviço de Ligação e Aconselhamento ao Paciente). Significa que fornecemos apoio, ouvimos e ajudamos os pacientes a expressarem as suas opiniões acerca dos serviços que lhes prestam cuidados. Também podemos fornecer informações aos pacientes e às respetivas famílias.

Pode contactar-nos por telefone, por correio ou presencialmente.

Independentemente da forma que escolher para entrar em contacto connosco, responderemos o mais brevemente possível.

Como posso fazer um elogio ou agradecer?

Por favor diga-nos quando tudo correu bem!

Diga às pessoas que estão a cuidar de si ou contacte a equipa do PALS.

Ficamos sempre satisfeitos ao receber agradecimentos ou comentários e cartas dos pacientes ou dos prestadores de cuidados.

Como posso fazer uma pergunta acerca da minha assistência médica?

Por vezes, poderá ter uma pergunta ou preocupação acerca da sua assistência médica.

Pode ser relativa à assistência que já recebeu ou pode ser sobre como pode cuidar melhor de si próprio no futuro.

Podemos ajudar ao dar-lhe respostas ou informações.

Podemos ajudar ao tratar das suas preocupações rapidamente. Podemos conversar sobre possíveis soluções para problemas e fornecer aconselhamento. Podemos ajudar ao falar com o pessoal em seu nome.

Como posso comunicar uma preocupação?

Por vezes cometemos erros.

Se o serviço que recebeu não correspondeu às suas expectativas, é importante que nos informe disso de modo a podermos melhorar.

Se estiver insatisfeito, por favor fale com qualquer membro da equipa que esteja a prestar-lhe assistência. Pode também solicitar a presença do diretor de serviços e falar com este diretamente. Se comunicar um problema diretamente a um membro da equipa, é possível que este possa resolver o problema de imediato.

No entanto, se tiver preocupações em fazê-lo ou se pretender comunicar o problema quando estiver em casa, poderá contactar o Serviço de Ligação e Aconselhamento ao Paciente (PALS).

Se não estiver satisfeito com o seu diagnóstico ou com o tratamento, também tem o direito de pedir uma segunda opinião a outro membro da equipa.

Como posso fazer uma reclamação?

Pode apresentar uma reclamação por telefone, por carta, por email ou presencialmente. No prazo de três dias úteis, enviar-lhe-emos uma carta a confirmar a receção da sua reclamação.

Em seguida, investigaremos a sua reclamação. Sempre que possível, tentaremos responder no prazo de 25 dias úteis. Algumas questões poderão demorar mais tempo a ser investigadas. Nesse caso, enviar-lhe-emos uma carta a explicar o atraso o mais brevemente possível. Quando concluirmos a investigação, receberá uma carta com os resultados da mesma. Também poderá reunir-se com um gestor em qualquer altura, se considerar que tal será útil.

Como contactar-nos

Por telefone: 01278 432022

Por email: pals@sompar.nhs.uk

Por correio: Freepost RSXK-USUL-SUHY

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



Valorizamos os seus comentários

- Pretendo fazer um elogio
- Pretendo apresentar sugestões para a melhoria dos serviços
- Pretendo assinalar uma dificuldade ou preocupação relativamente aos vossos serviços.

Enfermaria/Serviço/Departamento Hospitalar

Comentários:

Data

Se pretender receber um contacto nosso, indique os dados abaixo:

Nome

N.º de telefone

Email

Utilize o endereço de remessa livre no verso para enviar este formulário ao PALS.