

Cum să

... fac un compliment?

... vă spun despre îngrijorările mele?

... fac o plânte?



Serviciul de Consiliere și Legătură cu Pacienții (PALS)



Suntem aici să vă ascultăm

Ne pasă de toți pacienții noștri – și de familiile lor. Dorim să aflăm părerea dvs. cu privire la serviciile noastre.

Serviciul nostru PALS vă lua în considerare punctul dvs. de vedere.

Acronimul PALS vine de la ‘Serviciul de Consiliere și Legătură cu Pacienții’. Acesta înseamnă că noi oferim sfaturi pacienților, le ascultăm doleanțele și îi ajutam pe aceștia să ne spună punctul lor de vedere despre serviciul care are grijă de ei. De asemenea putem să oferim informații pacienților și familiilor acestora.

Puteți să ne contactați prin telefon, scrisoare sau în persoană.

Indiferent de modalitatea de contact, vă vom răspunde în cel mai scurt timp posibil.

Cum să spun ‘felicități’ sau ‘mulțumesc’?

Vă rugăm să ne spuneți când facem lucrurile așa cum trebuie!

Spuneți-le persoanelor care au grijă de dvs. – sau contactați echipa PALS.

Suntem întotdeauna încântați să primim bilețele de mulțumire, comentarii sau scrisori din partea pacienților sau a îngrijitorilor.

Cum pun o întrebare legată de îngrijirea mea?

Uneori puteți avea o întrebare sau o îngrijorare cu privire la îngrijirea dvs.

Poate fi legată de o îngrijire care a avut deja loc, sau poate fi despre modalitatea în care vă puteți îngriji dvs. mai bine pe viitor.

Noi vă putem ajuta oferindu-vă răspunsuri sau informații.

Vă putem ajuta abordând rapid îngrijorările dvs. Putem discuta împreună despre posibilele soluții la problemele dvs. și vă putem oferi sfaturi. În scopul de a vă ajuta, putem discuta cu membrii personalului în numele dvs.

Cum să aduc la cunoștință o îngrijorare?

Uneori lucrurile nu ne ies așa cum dorim.

Dacă sunteți nemulțumit de serviciul pe care l-ați primit, este foarte important să ne aduceți la cunoștință acest lucru pentru ca noi să-i putem aduce îmbunătățiri.

Dacă sunteți nemulțumit, vă rugăm să discutați cu oricare membru al personalului care are grijă de dvs. Puteți de asemenea cere o întrevvedere cu managerul serviciului, și puteți discuta direct cu acesta. Dacă veți face cunoscută problema, direct către membrii personalului, se poate ca ei să fie în măsură să o rezolve imediat.

Totuși, dacă acest lucru vă ridică îngrijorări, sau dacă doriți să faceți acest lucru după ce v-ați reîntors acasă, puteți discuta acest lucru cu serviciul PALS.

Dacă sunteți nemulțumit de diagnosticul sau tratamentul dvs., aveți de asemenea dreptul de a cere o a doua opinie unui alt membru al personalului.

Cum să fac plângerea?

Puteți face o plângere prin telefon, scrisoare, email sau în persoană. Vă vom trimite o scrisoare pentru a vă confirma înregistrarea plângerii dvs. în decursul a trei zile lucrătoare.

Apoi vom investiga plângerea dvs. Vom încerca să vă răspundem în decurs de 25 de zile lucrătoare, atunci când acest lucru este posibil. Investigarea unor probleme poate dura mai mult. Dacă se întâmplă acest lucru, vă vom scrie cât mai curând posibil pentru a vă explica întârzierea. La terminarea investigației, veți primi o scrisoare în care vi se va explica rezultatul sau derularea investigației. Vă puteți de asemenea întâlni cu un manager oricând, dacă dvs. credeți că acest lucru este util.

Cum ne puteți contacta

Prin telefon: 01278 432022

Prin email: pals@sompar.nhs.uk

Prin poștă: FREEPOST (Poștă gratuită) RSXK-USUL-SUHY
Somerset Partnership NHS Foundation Trust PALS,
Mallard Court, Express Park, Bristol Road,
Bridgwater, Somerset TA6 4RN



Aprecieri feedback-ului dumneavoastră

- Vreau să spun felicitări
- Vreau să vă ofer sugestia(iile) mea despre cum pot fi îmbunătățite serviciile
- Vreau să subliniez o dificultate sau o îngrijorare cu privire la serviciile dvs

Secția Spitalului/Serviciul/Departamentul

.....

Comentarii

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data

Vă rugăm să completați mai jos dacă doriți ca noi să vă contactăm:

Numele dvs

Numărul dvs. de telefon

Email-ul dvs

Vă rugăm să trimiteți prin poștă gratuită către PALS folosind adresa de pe verso.