



Royal Berkshire
NHS Foundation Trust

Serviciul de consultanță și relații pentru pacienți (PALS)

Ajutor pentru pacienți,
familii și îngrijitori



PALS este primul dvs. punct de contact pentru orice ajutor aveți nevoie ca pacient, îngrijitor sau vizitator care participă la Fondul Fundației NHS Royal Berkshire.

Ce este PALS?

PALS este un serviciu de relații, care comunică cu saloanele și secțiile pentru a oferi un răspuns întrebărilor dvs. Aceasta poate presupune să cerem unui clinician sau membru al echipelor de administrare a clinicii (CAT) să vă contacteze direct. Vom discuta acest lucru cu dvs.

PALS ajută pacienții și rudele lor în multe moduri. Iată câteva exemple despre cum vă poate ajuta PALS:

- Dacă aveți o întrebare legată de o operație sau procedură care urmează;
- Dacă nu sunteți mulțumit de tratamentul primit de dvs. sau de cineva apropiat;
- Dacă un pacient urmează să se externeze și nu sunteți sigur ce se întâmplă în continuare;
- Dacă aveți întrebări legate de îngrijirea primită de ruda dvs. recent decedată.

PALS își propune să vă ofere un răspuns la întrebarea dvs. în 5 zile lucrătoare. Uneori poate dura mai mult, pentru că avem nevoie de mai mult timp pentru a găsi răspunsul sau pentru că întrebarea este mai complicată. Când vorbim inițial cu dvs., în mod normal vă putem spune dacă va dura puțin mai mult să răspundem întrebării dvs. Oricum, dacă observăm că durează mai mult decât ne așteptăm, vă vom contacta pentru a vă ține la curent. Vrem să facem tot ce putem pentru a vă ajuta.

Cum contactați PALS

Ne puteți contacta prin telefon, e-mail, poștă sau vizitând biroul nostru (nu aveți nevoie de programare). Avem deschis de luni până vineri, între 8:30 și 16:30.



Sunați-ne la: **0118 322 8338**



Trimiteti-ne un e-mail la: PALS@royalberkshire.nhs.uk



Scrieti-ne la: **PALS, Main Entrance, Level 2,**

Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading RG1 5AN

Dacă preocuparea dvs. este mai complicată, este posibil să vă solicităm să ne scrieți. Vom fi încântați să discutăm acest lucru cu dvs. imediat și vă putem spune dacă trebuie trimisă în scris sau dacă este ceva cu care vă putem ajuta telefonic.

Dacă aveți nevoie de ajutor suplimentar

Personalul care lucrează la PALS este angajat de Spitalul Royal Berkshire pentru a oferi un serviciu confidențial tuturor pacienților, rudelor și îngrijitorilor acestora. Suntem aici să ascultăm și să ajutăm; dar nu suntem un serviciu de apărare a intereselor. Dacă aveți nevoie de un astfel de serviciu, contactați:

Healthwatch Reading

3rd Floor Reading Central
Library, Abbey Square
Reading RG1 3BQ
0118 937 2295
info@healthwatchreading.co.uk

Healthwatch Wokingham

Waterford House
Erftstadt Court
Wokingham RG40 2YF
0118 418 1418
enquiries@healthwatchwokingham.co.uk

Healthwatch West Berkshire

Broadway House, 4-8 The
Broadway, Northbrook Street
Newbury RG14 1BA
01635 886 210
contact@healthwatchwestberks.org.uk

Healthwatch Windsor, Ascot and Maidenhead, Unit 49,

Aerodrome Studios, Airfield
Way, Christchurch, BH23 3TS
0300 0120184
info@healthwatchwam.co.uk

Dacă NU sunteți rezident al acestor consilii, vă rugăm să contactați:
The Advocacy People, 0330 440 9000 info@theadvocacypeople.org.uk

Înaintarea unei reclamații formale

Puteți decide că PALS nu poate să vă ajute cu această ocazie și ați dori să înaintați o reclamație formală. Sau noi vă putem sugera că întrebarea dvs. ar fi mai bine adresată ca reclamație formală. PALS este încântat să discute acest lucru și să ofere recomandări.

Pentru a înainta o reclamație formală, va trebui să vă puneți preocupările în formă scrisă (dacă nu ați făcut-o încă prin PALS).
Detaliile pentru a face acest lucru sunt:

@ Trimiteteți-ne un e-mail la: complaints@royalberkshire.nhs.uk

 Scrieți-ne la: **Complaints, Main Entrance, Level 2, Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading, RG1 5AN**

 Puteți suna Echipa de Reclamații la: **0118 322 8338**

Echipa de Reclamații va fi în contact direct cu dvs. pentru a vă primi reclamația și a vă explica ce se întâmplă în continuare.

Ne propunem să investigăm reclamațiile formale în 25 de zile lucrătoare și veți primi un răspuns la reclamația dvs. printr-o scrisoare sau în cadrul unei întâlniri.

Serviciul de mesagerie

PALS oferă, de asemenea, un serviciu de mesagerie pentru a vă permite să trimiteți un mesaj unei persoane dragi pe durata internării sale în spital. Mesajul dvs. va utiliza șablonul nostru plin de culoare, pentru a-l face mai memorabil pentru destinatar. Pentru a beneficia de acest serviciu, vă rugăm să trimiteți un e-mail direct echipei PALS.

Aflați mai multe despre PALS accesând

www.royalberkshire.nhs.uk/about-us/contact-us/patient-advice-and-liaison-service-pals/

Serviciul de consiliere și menținere a relațiilor cu pacienții (PALS) - RBFT, aprilie 2023