

## Îmbunătățim experiența pacientului

### Serviciul de consiliere și legătură cu pacienții (PALS) și echipa de rezolvare a reclamațiilor



**Ascultăm**

**Răspundem**

**Îmbunătățim**

# "Suntem aici pentru a asculta"

## Complimente

**Complimentele dumneavoastră înseamnă cu adevărat mult.**

Ne puteți împărtăși părerile pozitive comunicându-le oricărui membru al personalului sau Serviciului de consiliere și legătură cu pacienții (PALS).

Acestea le transmit apoi persoanelor sau echipelor respective.

Ajută cu adevărat să ne spuneți dacă facem lucrurile bine.

Părerile dumneavoastră pot fi receptate într-o varietate de moduri, printre care cartele, scrisori și verbal. De asemenea, puteți trimite părerile prin:

- [www.iwantgreatcare.org](http://www.iwantgreatcare.org)
- [www.nhs.uk](http://www.nhs.uk)

## Comentarii

**Cartelele pentru comentarii sunt disponibile pentru toate serviciile.**

Multe dintre serviciile noastre dispun de tablete electronice pentru colectarea comentariilor.

Totodată, pentru a putea recepționa comentariile și complimentele, avem standuri destinate exprimării opiniilor în zonele de recepție.

Pentru a ne îmbunătăți serviciile și a ne asigura că ne-am învățat lecțiile, acționăm pe baza comentariilor și problemelor exprimate.

## Probleme

**Vă rugăm să vă exprimați problemele pentru a ne ajuta să le rezolvăm.**

Dacă doriți să exprimați o problemă, puteți face acest lucru prin serviciul PALS.

PALS este un serviciu gratuit și confidențial pentru pacienți, întreținătorii și membrii familiilor acestora.

Oferim consiliere și suport pe loc.

Prezentarea unei probleme poate fi făcută și direct personalului, care ne poate ajuta să o rezolvăm rapid.

Vom comunica într-un mod care vă convine și vă vom transmite informații pentru a vă ține la curent.

## **Reclamații**

**Reclamațiile sunt rezolvate într-un mod prompt și la un nivel convenit cu persoana care prezintă problema.**

Vom desfășura acțiuni pentru îmbunătățirea serviciilor și a ne asigura că se produce învățarea. Informațiile sunt înregistrate la nivel central.

Vă vom ține la curent în modul ales de dumneavoastră și va fi convenit un interval de timp.

După ce ajungem la o concluzie, vom răspunde explicând măsurile adoptate. Dacă serviciile noastre necesită a fi îmbunătățite, vom detalia modul în care am învățat din experiența dumneavoastră.

De asemenea, pentru a ne ajuta să ne îmbunătățim serviciile, vă vom solicita opinia referitor la procesul nostru de gestionare a reclamațiilor.

## Contactați-ne:

### Serviciul de consiliere și legătură cu pacienții

**EL. P.:** [pals@nhft.nhs.uk](mailto:pals@nhft.nhs.uk)

**Tel.:** 0800 917 8504\*

### Echipa de rezolvare a reclamațiilor

**EL. P.:** [complaints@nhft.nhs.uk](mailto:complaints@nhft.nhs.uk)

**Tel.:** 0800 917 7206\*

Dacă doriți să scrieți oricărei echipe, folosiți adresa de mai jos:

**Adresa:** St Mary's Hospital  
London Road  
Kettering  
NN15 7PW

**Website:** [www.nhft.nhs.uk](http://www.nhft.nhs.uk)

\* Dacă apeleți acest număr de pe un telefon mobil sau din alte rețele este posibil să fiți taxat.

### Suntem aici să vă ajutăm

#### NHS complaints advocacy

**Tel.:** 0300 330 5454

**El. p.:** [nhscomplaint@voiceability.org](mailto:nhscomplaint@voiceability.org)

#### Children's Rights Officer

Northamptonshire County Council

**Tel.:** 01604 368051

**El. p.:** [childrensrights@northamptonshire.gov.uk](mailto:childrensrights@northamptonshire.gov.uk)

#### TotalVoice Northamptonshire

(Psichikos sveikatos tarnyba)

**Tel.:** 0203 355 8846

**El. p.:** [tvn@voiceability.org](mailto:tvn@voiceability.org)

## Copii alternative:

Dacă aveți nevoie de acest prospect în alte formate sau limbi, vă rugăm să contactați PALS: 0800 917 8504.

