



**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 9 și 16.



Sunați-ne la: **0118 322 8338**



Trimiteți-ne un e-mail la: [pals@royalberkshire.nhs.uk](mailto:pals@royalberkshire.nhs.uk)



Scrieți-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 3 <sup>rd</sup> Floor Reading Central Library, Abbey Square Reading RG1 3BQ 0118 937 2295 <a href="mailto:info@healthwatchreading.co.uk">info@healthwatchreading.co.uk</a>	Healthwatch Wokingham Town Hall, Market Place Wokingham RG40 1AS 0118 418 1418 <a href="mailto:enquiries@healthwatchwokingham.co.uk">enquiries@healthwatchwokingham.co.uk</a>
Healthwatch West Berkshire Broadway House, 4-8 The Broadway, Northbrook Street Newbury RG14 1BA 01635 886 210 <a href="mailto:contact@healthwatchwestberks.org.uk">contact@healthwatchwestberks.org.uk</a>	Dacă nu sunteți rezident al acestor localități, contactați: The Advocacy People PO Box 375, Hastings TN34 9HU 0330 440 9000 <a href="mailto:info@theadvocacypeople.org.uk">info@theadvocacypeople.org.uk</a>

## 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:



Trimiteti-ne un e-mail la: [complaints@royalberkshire.nhs.uk](mailto:complaints@royalberkshire.nhs.uk)



Scrieti-ne la: **Reclamații, 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

La cerere, acest document poate fi pus la dispoziție în alte limbi și formate.

Fondul Fundației NHS Royal Berkshire

London Road

Reading RG1 5AN

Telefon 0118 322 5111

[www.royalberkshire.nhs.uk](http://www.royalberkshire.nhs.uk)

Serviciul de consultanță și relații pentru pacienți (PALS)

aprilie 2021