

Hasta Danışma ve İrtibat Servisi (PALS) iletişim bilgileri:

Dover ve Folkestone'daki hastanelerimizle ilgili olanlar da dahil olmak üzere iltifatlar, şikayetler, endişeler ve yorumlar için merkez ekibimizin ana ayrıntıları şunlardır:

Hasta Danışma ve İrtibat Servisi (PALS),
Vakıf Ofisleri (1. kat)
Kent ve Canterbury Hastanesi,
Ethelbert Road,
Canterbury CT1 3NG

📞 Direkt arama telefon numarası:
01227 783145

✉ E-posta: ekh-tr.pals@nhs.net

🌐 Web sitesi: www.ekhuft.nhs.uk

Başka kim size yardımcı olabilir?

SEAP (Destek, Güçlendirme, Savunma ve Tanıtma), NHS bakımınızın ya da tedavinizin herhangi bir yönü hakkında şikayette bulunmanıza yardımcı olabilecek ücretsiz, bağımsız bir savunuculuk hizmeti olan Bağımsız Sağlık Şikayetleri Savunuculuğu tedarik eder. SEAP şunları yapmanıza yardımcı olacaktır:

- görüşlerinizi ve endişelerinizi ifade etmenize
- bilgilere ve hizmetlere erişmenize
- hak ve sorumluluklarınızı savunmanıza ve teşvik etmenize
- tercihlerinizi ve seçeneklerinizi keşfetmenize.

SEAP Hastings, PO Box 375, Hastings,
East Sussex TN34 9HU

0330 440 9000

info@seap.org.uk

Herhangi bir şikayet, yorum, endişe ya da övgü

Eğer başka endişeleriniz varsa lütfen doktorunuzla ya da hemşirenizle konuşun. Alternatif olarak lütfen 01227 783145 numaralı telefondan Hasta Danışma ve İrtibat Servisimizle (PALS) temasa geçin ya da ekh-tr.pals@nhs.net adresine bir e-posta gönderin

Eşitlik ve çeşitlilik

Bilgilerimize ve hizmetlerimize erişim eşitliğine değer veriyoruz ve bu nedenle bu broşürdeki bilgileri talep üzerine Braille, büyük baskı ya da ses kaydı olarak tedarik etmekten memnuniyet duyarız.

Eğer bu belgenin kendi dilinizde bir kopyasını arzu ederseniz, lütfen bakımınızdan sorumlu koğuş ya da bölümle temasa geçin. Engelliler için park yerleri, otomatik kapılar, indüksiyon döngüleri tahsis etmiş bulunuyoruz, ve tercüme hizmeti sağlayabiliriz. Yardım için lütfen personelden birisiyle temasa geçin.

bizimle konuşun

...



Neden bilmemiz gerekiyor?

Sizi dinleyerek, ve olumlu ya da olumsuz deneyimlerinizden öğrenerek, East Kent Hastanelerinde en iyi hizmetleri sunmaya kendimizi adanmış durumdayız.

Her yıl binlerce hastayı tedavi eden İngiltere'nin en büyük hastane vakıflarından biri olarak, herkese şefkatli ve profesyonel bir hizmet sunmayı hedefliyoruz. Bu nedenle, hizmetimizin kalitesini sürekli olarak artırmamıza yardımcı oldukları için övgülerinizi, şikayetlerinizi, endişelerinizi ve yorumlarınızı memnuniyetle karşılıyor ve bunlara değer veriyoruz.

Eğer endişelerinizi dile getirdiğiniz hizmetleri hala kullanıyorsanız, endişelerinizin bakımınızı hiçbir şekilde etkilemeyeceği konusunda size güvence vermek istiyoruz.

Endişelerinizi dinlemek ve ele almak

Eğer şu anda almakta olduğunuz bakım ve/veya tedavi ile ilgili olarak endişe verici bir şey varsa, lütfen koğuş, klinik ya da bölümdeki bir personele mümkün olan en kısa sürede, ve tercihen o anda, bunu söyleyin.

Eğer verilen yanıtta memnun değilseniz, lütfen endişelerinizi çözmek ve yapılması gerekenler konusunda sizinle anlaşmak üzere ellerinden gelenin en iyisini yapacak olan bir yönetici ya da kıdemli bir personel üyesi ile konuşmayı talep edin.

Mutsuz kalırsanız ve/veya sağlık personelinize yaklaşmıyorsanız lütfen Hasta Danışma ve İrtibat Servisi (PALS) ile iletişime geçin.

Hasta Danışma ve İrtibat Ekibi

Hasta Danışma ve İrtibat Servisi (PALS), sağlıkla ilgili konularda gizli tavsiye, destek ve bilgiye ihtiyaç duyan hastalar, aileleri ve bakıcıları için yerinde bir iletişim noktası sağlar. PALS birçok yönden yardımcı olur, örneğin, bir sorunla karşılaştığınızda size tatmin edici bir sonuç sağlamak için sağlık personeliyle iletişime geçerek size yardımcı olabilir. PALS ayrıca NHS şikayet prosedürü hakkında size tavsiyelerde bulunacak ve ayrıca endişelerinizi ve önerilerinizi dinleyerek NHS'nin iyileştirilmesine yardımcı olacaktır. PALS ayrıca NHS dışındaki grupları desteklemeniz için size rehberlik edebilir.

Bu hizmeti randevu almadan üç ana hastane sitemizden (Canterbury, Ashford ve Margate) herhangi bir yerinde şahsen kullanabilirsiniz. Onlarla telefon ya da e-posta yoluyla da iletişime geçebilirsiniz (bu broşürdeki iletişim bilgilerine bakın).

Şikayette bulunma

Endişelerinizi çözemsek, şahsen, telefonla, e-postayla ya da şikayet etmek istediğiniz belirli konuları açıkça belirterek yazılı olarak resmi bir şikayette bulunabilirsiniz.

Bir hasta tarafından ya da, hastanın rızası ile, kendi adına hareket eden biri tarafından bir şikayette bulunulabilir. Eğer şikayet bir ölüm olayı ile ilgiliyse, aday gösterilmiş olan en yakın akrabaya cevap vereceğiz. Uygun izin olmadan klinik bilgileri ifşa edemeyiz.

Şikayetler normalde şikayet ettiğiniz olayın tarihini takip eden 12 aylık süre içerisinde, ya da konu ilk kez dikkatinize gelmiş olduktan hemen sonra yapılmalıdır. Ayrıca NHS tarafından fonlanan özel bir hastanede ya da bakım evinde alınmış olan tedavi hakkında da bize şikayette bulunabilirsiniz. Ancak, şikayetiniz özel sağlık hizmetleri ya da özel bakım ya da bakımevi ile ilgili olduğu takdirde ve tedavi için ödeme yaptıysanız ya da sağlık sigortası kullandıysanız, şikayette bulunmak için ilgili sağlık kuruluşu ile temasa geçmeniz gerekecektir.

Şikayetiniz Vakıf tarafından alındıktan sonra

Şikayetinizi üç iş günü içinde kabul etmeyi amaçlıyoruz. Şikayet Ekibinin bir üyesi şikayetinizin nasıl ele alınacağı ve çözüme kavuşturulacağını tartışmak ve anlaşmak üzere sizinle temasa geçecektir. Şikayetinizi yanıtlamak için sizinle birlikte bir takvim üzerinde anlaşacağız.

Kapsamlı bir soruşturma yapılacak ve kararlaştırılan süre içinde ayrıntılı bir yanıt verilecektir. Gösterilen ilerleme hakkında her aşamada size güncelleme yapmak ile birlikte, endişelerimize tam ve dürüst bir şekilde yanıt vermeyi amaçlamaktayız. Uygun olduğu takdirde, ilgili yönetici ve klinisyenler ile şikayetinizi yüz yüze görüşebilmemiz için bir toplantı ayarlayacağız.

Şikayetinizi yapmak için desteğe ihtiyacınız olduğu takdirde, SEAP'ın (Destek, Güçlendirme, Savunucu, Tanıt) katılımını önerebiliriz.

Son aşama

Eğer şikayetinizi çözmeye yönelik tüm çabalarımıza rağmen sonuçtan memnun kalmazsanız, bir gözden geçirim için son aşama olarak Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı (PHSO) ile temasa geçebilirsiniz. PHSO'nun yetkileri hukukta belirlenmiştir ve ücretsizdir.

PHSO hakkında web sitelerinden daha fazla bilgi edinebilirsiniz: www.ombudsman.org.uk ya da 0345 015 4033 numaralı telefondan