

Other languages

Patient Advice and Liaison Service (PALS)

Polish (00427f)	Page 2 to 4	Polskie	Strona 2 do 4
Slovak (00427h)	Page 5 to 7	Slovák	Strana 5 až 7
Turkish (00427i)	Page 8 to 10	Türk	Sayfa 8-10
Romanian (00427m)	Page 15 to 18	Română	Paginile 11-13
Bengali (00427n)	Page 19 to 22	বাংলা	পৃষ্ঠা 14 থেকে 18

Polish

Zespół ds. kontaktów z pacjentami (Patient Advice and Liaison Service, PALS) Jak możemy Ci pomóc?

Zespół ds. kontaktów z pacjentami (PALS) działa poufnie i udziela porad w zakresie świadczonych przez nas usług zdrowotnych. Zajmujemy się:

- udzielaniem informacji i porad
- słuchaniem sugestii
- przekazywaniem podziękowań
- słuchaniem skarg i zażaleń.

Dzięki ścisłej współpracy ze wszystkimi pracownikami służby zdrowia jesteśmy w stanie skierować Cię do najbardziej odpowiedniej usługi, aby jak najszybciej rozwiązać Twoje problemy.

Nie możemy odpowiadać na pytania dotyczące konkretnych problemów zdrowotnych. Jeśli Twoje zapytanie dotyczy problemu ze zdrowiem, skontaktuj się ze swoim lekarzem rodzinnym lub NHS 111, dzwoniąc pod numer 111 lub odwiedzając stronę www.nhs.uk/111

Jak mogę złożyć skargę?

- Jeśli chciałbyś złożyć zażalenie lub masz obawy, którymi chciałbyś się podzielić, najszybszym sposobem rozwiązania tego problemu jest rozmowa z personelem, szpitalem lub kierownikiem. Jeśli będą w stanie natychmiast rozwiązać problem, to to zrobią.
- Jeśli problem nie zostanie rozwiązany lub nie jesteś zadowolony z otrzymanej odpowiedzi, skontaktuj się z nami. W razie potrzeby będziemy w stanie doradzić i pomóc Ci w złożeniu reklamacji.
- Należy pamiętać, że jeśli ktoś składa skargę w imieniu pacjenta, potrzebujemy zgody pacjenta, aby wystosować odpowiedź.
- Jeśli nie możemy od razu rozpatrzyć Twojej skargi, przydzielimy do Twojej sprawy jednego z naszych pracowników, który będzie z Tobą współpracował, aby jak najlepiej rozwiązać Twoją skargę.
- Skargi dotyczące naszych usług lub leczenia, powinny być składane w przeciągu roku, abyśmy mogli skutecznie zbadać sprawę.

Jeśli chcesz złożyć skargę, należy podać:

- imię i nazwisko, adres, adres e-mail (jeśli to możliwe) i numer telefonu, pod którym jesteś dostępny w ciągu dnia
- imię i nazwisko, adres, e-mail (jeśli to możliwe) i numer telefonu pacjenta, jeśli składasz skargę w imieniu innej osoby. Będziemy również potrzebować pisemnej zgody pacjenta na zbadanie skargi
- streszczenie tego, co się stało wraz z podaniem dat, jeśli to możliwe
- listę pytań, na które chciałbyś otrzymać odpowiedzi
- co chciałbyś osiągnąć składając skargę
- wyrazić zgodę na przekazanie kopii skargi do osób, które muszą wziąć udział w dochodzeniu.

Pracownicy służby zdrowia zawsze powinni traktować pacjentów z należytą uprzejmością i szacunkiem. Złożenie skargi na usługi NHS nie wpłynie negatywnie na jakość opieki, jaką Ty lub Twoja rodzina otrzymacie.

Czekamy na Twoje uwagi, obawy, pochwały i skargi, ponieważ pomagają nam one w ciągłym doskonaleniu jakości świadczonych przez nas usług.

Konstytucja państwowej służby zdrowia

Konstytucja państwowej służby zdrowia (NHS) określa Twoje prawa jako pacjenta i wyjaśnia zobowiązania, jakie służba zdrowia podjęła w celu zapewnienia swoim pacjentom wysokiej jakości usług.

Organizacje świadczące opiekę w ramach NHS muszą postępować zgodnie z Konstytucją NHS podczas świadczenia opieki zdrowotnej, więc powołanie się na postanowienia konstytucji może okazać się pomocne, jeśli myślisz o złożeniu skargi.

Szczegółowe informacje można znaleźć na stronie www.gov.uk/government/publications/the-nhs-constitution-for-england

Wykaz przydatnych kontaktów i informacji

Usługi w zakresie skarg zdrowotnych (Health Complaints Advocacy Service, HCAS)

Jeśli potrzebujesz pomocy lub wsparcia w złożeniu skargi, możesz skontaktować się z HCAS, który oferuje bezpłatną usługę, niezależną od NHS.

Telefon: 0330 440 9000

Email: info@theadvocacypeople.org.uk

Strona internetowa: www.theadvocacypeople.org.uk

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

Parlamentarny Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Ochrony Zdrowia (Parliamentary and Health Service Ombudsman)

Jeśli Twoja skarga nie została przez nas pozytywnie rozpatrzona, możesz zwrócić się do Parlamentarnego Rzecznika Praw Obywatelskich do spraw Ochrony Zdrowia o ponowne jej rozpatrzenie.

Telefon: 0345 015 4033

Email: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Strona internetowa: www.ombudsman.org.uk

Adres: Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP

Dostęp do dokumentacji medycznej

Masz prawo wglądu do swojej dokumentacji medycznej. Skontaktuj się z naszym Działem Prawnym, który wyśle Ci formularz zgłoszeniowy.

Telefon: 01233 667982

Email: kcht.legal@nhs.net

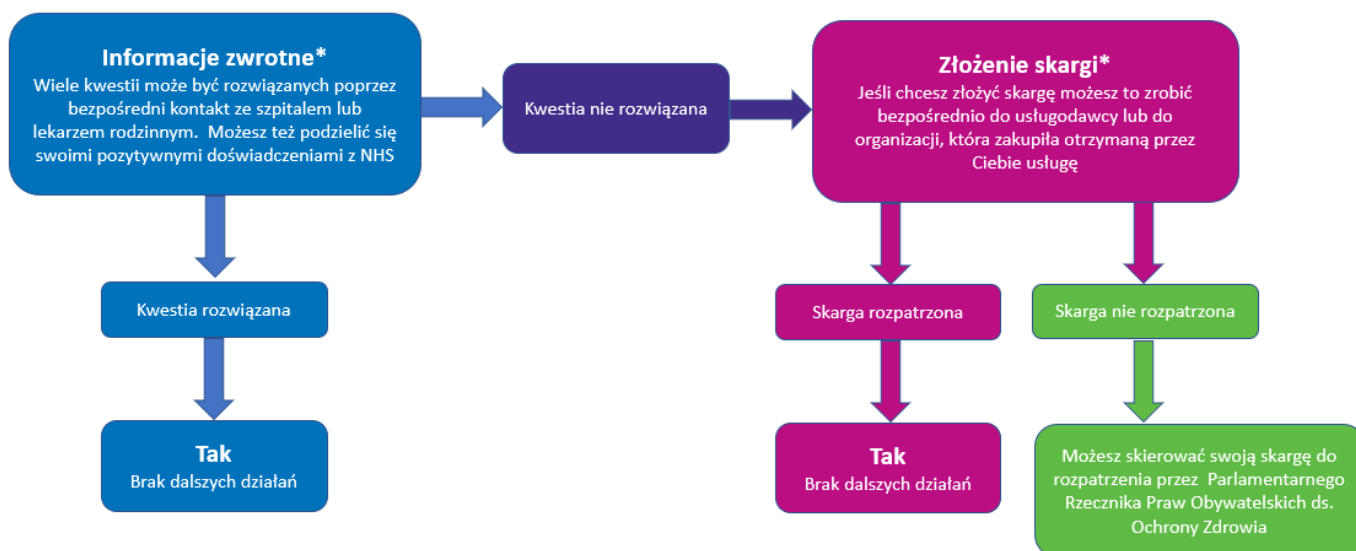
Adres: Legal Services Department, Kent Community Health NHS Foundation Trust, Trinity House, 110-120 Upper Pemberton, Ashford, Kent TN25 4AZ

Karta Pacjenta

Nasza karta jest przeznaczona dla każdego pacjenta, członka rodziny, osoby odwiedzającej, członka personelu i każdej innej osoby, która ma dostęp do naszych usług lub jest nimi zainteresowana. Aby zapewnić Ci najlepszą możliwą opiekę, mamy pięć zobowiązań:

- Będziemy wspierać nasz personel, aby zawsze zapewnić pacjentom doskonałą opiekę.
- Sprawimy, że każdy kontakt będzie pozytywnym doświadczeniem.
- Będziemy starać się zrozumieć Twoje potrzeby i dążyć do rozwoju naszych usług zgodnie z Twoimi oczekiwaniami.
- Dołożymy wszelkich starań, aby otoczenie w jakim oferujemy nasze usługi było przyjazne, bezpieczne i dostępne.
- Będziemy nieustannie monitorować i uczyć się na podstawie doświadczeń pacjentów.

Przekazywanie informacji zwrotnych i procedura składania zażaleń w NHS



*Możesz zrobić jedno lub oba

Skontaktuj się z nami

Więcej informacji i nasze dane kontaktowe znajdziesz na stronie:

www.kentcht.nhs.uk/service/patient-advice-and-liaison-service/

Czy chcesz podzielić się swoimi doświadczeniami odnośnie naszych usług zdrowotnych?

Telefon: 0800 030 4550

godziny otwarcia od: 8.30 do 16.30, od poniedziałku do piątku

Tekst: 07899 903499

kentchft.PALS@nhs.net

kentcht.nhs.uk/PALS

Patient Advice and Liaison Service (PALS)
Kent Community Health NHS Foundation Trust
Unit J, Concept Court
Shearway Business Park
Folkestone
Kent CT19 4RG

Przełącz darowiznę i pomóż NHS. Odwiedź stronę: kentcht.nhs.uk/icare

Jeśli potrzebujesz wsparcia w komunikacji lub informacji w innym formacie, poproś o pomoc naszego pracownika lub skontaktuj się z nami.

Poradenská a kontaktná služba pre pacientov (PALS)

Ako vám môžeme pomôcť?

Poradenská a kontaktná služba pre pacientov (PALS) je dôverná a je tu preto, aby vám pomohla a poradila so zdravotnými službami, ktoré poskytujeme. Môžeme:

- ponúkať informácie a rady
- vypočúvať návrhy
- predávať vaše prania
- vypočúvať obavy a sťažnosti.

V úzkej spolupráci so všetkými zdravotníckymi pracovníkmi sme schopní vás nasmerovať na najvhodnejšie služby a vyriešiť vaše záležitosti čo najrýchlejšie.

Nie sme schopní odpovedať na otázky týkajúce sa konkrétnych zdravotných stavov. Ak sa vaša otázka týka nejakého z nich, kontaktujte svojho praktického lekára alebo NHS 111 telefonicky na čísle 111 alebo navštívte www.nhs.uk/111

Čo ak sa chcem sťažovať?

- Ak máte sťažnosť alebo obavy, najrýchlejší spôsob riešenia je obrátiť sa na personál, nemocnicu alebo vedúceho služby. Ak budú môcť problém okamžite vyriešiť, urobia to.
- Ak sa váš problém nevyrieši alebo ak nie ste spokojní s odpoveďou, ktorú ste dostali, kontaktujte nás. V prípade potreby vám dokážeme poradiť a pomôcť vám s reklamáciou.
- Je dôležité mať na pamäti, že ak niekto podáva sťažnosť v mene pacienta, na odpoveď potrebujeme súhlas pacienta.
- Ak nemôžeme vašu sťažnosť vyriešiť okamžite, pridáme prípadu správcu, ktorý s vami bude spolupracovať a dohodne sa s vami, ako najlepšie vyriešiť vašu sťažnosť.
- Sťažnosti na službu alebo ošetrovanie, ktoré ste od nás dostali, by sme mali za bežných okolností dostať do jedného roka, aby sme ich mohli efektívne prešetriť.

Ak chcete podať sťažnosť, dajte nám prosím vedieť:

- vaše meno, adresu, e-mail (ak je to možné) a denné telefónne číslo
- celé meno, adresu, e-mail (ak je to možné) a telefónne číslo pacienta, ak je to niekto iný ako vy. Na prešetrenie sťažnosti budeme tiež potrebovať ich písomný súhlas.
- súhrn toho, čo sa stalo pri návštevách, ak je to možné
- zoznam otázok, na ktoré by ste chceli odpoveď
- čo chcete, aby sa stalo na základe vašej sťažnosti
- povolenie kopírovať sťažnosť ľuďom, ktorí sa musia zúčastniť vyšetrovania.

Pracovníci NHS by s vami mali vždy zaobchádzať zdvorilo a s úctou a prípadná sťažnosť na služby NHS nebude mať negatívny vplyv na starostlivosť, ktorá sa vám alebo vašim príbuzným poskytuje.

Vítame a vážime si vaše pripomienky, obavy, pochvaly a sťažnosti, pretože nám pomáhajú neustále zlepšovať kvalitu poskytovaných služieb.

Zásady NHS

Zásady NHS stanovujú vaše práva ako pacienta a vysvetľujú záväzky, ktoré NHS zaväzujú k poskytovaniu vysoko kvalitných služieb.

Organizácie poskytujúce starostlivosť NHS musia pri liečbe brať do úvahy zásady NHS, takže môže byť užitočné odkázať na nich, ak uvažujete o podaní sťažnosti. Podrobnosti nájdete na www.gov.uk/government/publications/the-nhs-constitution-for-england

Užitočné kontakty a informácie

Advokátska služba pre zdravotnícke sťažnosti (Health Complaints Advocacy Service - HCAS)

Ak potrebujete pomoc alebo podporu pri podávaní sťažnosti, môžete sa obrátiť na HCAS. Poskytuje bezplatnú službu nezávislú od NHS.

Telefón: 0330 440 9000

E-mail: info@theadvocacypeople.org.uk

Web: www.theadvocacypeople.org.uk

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

Ombudsman pre parlamentné a zdravotnícke služby

Ak sa pokúsite vyriešiť svoju sťažnosť u nás a zostanete nespokojní, máte právo obrátiť sa na ombudsmana:

Telefón: 0345 015 4033

E-mail: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Web: www.ombudsman.org.uk

Adresa: Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP

Prístup k lekárskeým záznamom

Máte právo vidieť svoje vlastné lekárske záznamy. Kontaktujte našu právnu službu, ktorá vám zašle formulár žiadosti.

Telefón: 01233 667982

E-mail: kcht.legal@nhs.net

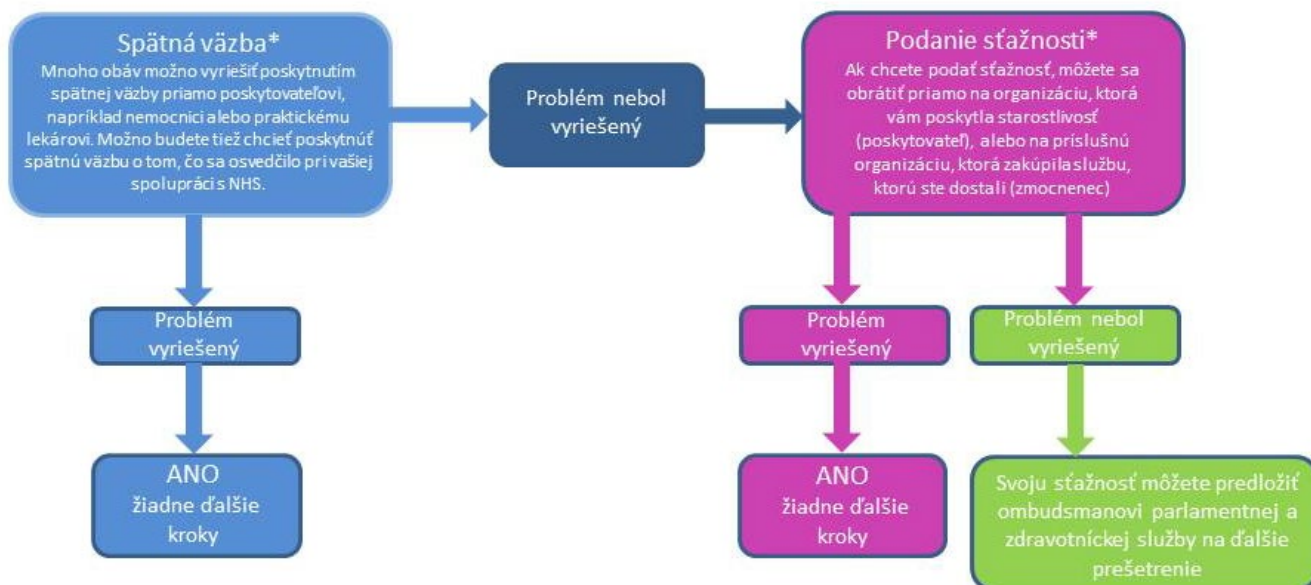
Adresa: Legal Services Department, Kent Community Health NHS Foundation Trust, Trinity House, 110-120 Upper Pemberton, Ashford, Kent TN25 4AZ

Charta starostlivosti pacienta

Naša charta je pre každého pacienta, člena rodiny, návštevníka, člena personálu a každú inú osobu, ktorá má prístup alebo záujem o naše služby. Aby sme vám zaistili najlepšiu možnú starostlivosť, sľubujeme týchto päť bodov:

- podporíme našich zamestnancov pri poskytovaní vynikajúcej starostlivosti zakaždým.
- z každého kontaktu vyvodíme pozitívnu skúsenosť.
- naším cieľom bude porozumieť vašim potrebám a usilovať sa o rozvoj našich služieb podľa vašich očakávaní.
- budeme sa snažiť, aby prostredie, v ktorom sú naše služby poskytované, bolo príjemné, bezpečné a prístupné.
- neustále sa budeme učiť zo skúseností pacientov.

Spätná väzba NHS a postup sťažností



* môžete urobiť jedno alebo oboje

Kontaktujte nás

Na stránke služby nájdete kontaktné údaje a ďalšie informácie.
www.kentcht.nhs.uk/service/patient-advice-and-liaison-service/

Máte spätnú väzbu k našim zdravotníckym službám?

Tel. 0800 030 4550
 Od 8:30 do 16:30, pondelok až piatok
 SMS: 07899 903499
kentchft.PALS@nhs.net
kentcht.nhs.uk/PALS

Poradenská a kontaktná služba pre pacientov (PALS)
 Kent Community Health NHS Foundation Trust
 Unit J, Concept Court
 Shearway Business Park
 Folkestone
 Kent CT19 4RG

Prispajte dnes a pomôžte NHS ísť ďalej a ďalej. Navštívte kentcht.nhs.uk/icare

Ak potrebujete komunikačnú podporu alebo tieto informácie v inom formáte, obráťte sa na zamestnanca alebo contact us.

Hasta Danışma ve İrtibat Hizmeti (PALS)

Size nasıl yardım edebiliriz?

Hasta Danışma ve İrtibat Hizmeti (PALS) gizli ve kişiye özel olup, sunduğumuz sağlık hizmetleriyle ilgili size yardım ve danışma sağlamak için burada bulunmaktadır. Aşağıdakileri yapabiliriz:

- bilgi ve danışma sunmak
- önerileri dinlemek
- şikayetlerinizi iletmek
- kaygı ve şikayetleri dinlemek.

Bütün sağlık profesyonelleriyle yakından çalışmak suretiyle, sizi en uygun hizmete yönlendirebiliyor ve sorunları mümkün olan en kısa zamanda çözebiliyoruz.

Belirli sağlık durumlarıyla ilgili sorulara yanıt veremiyoruz. Soruşturmanız bunlardan biriyle ilgiliyse, lütfen aile doktoru veya NHS 111 ile irtibat kurun – 111'e telefon ederek veya www.nhs.uk/111 web sitesine girerek.

Şikayet etmek istersem?

- Bir şikayet veya kaygınız varsa, onu halletmenin en çabuk yolu, personel, hastane ve hizmet yöneticisiyle konuşmaktır. Sorunu derhal çözebilirlerse, çözerler.
- Kaygınız giderilmezse veya aldığınız cevaptan memnun değilseniz, lütfen bizimle irtibat kurun. Size danışma sunabilecek ve gerekirse, şikayet etmenize yardım edebileceğiz.
- Birisi bir hastanın yerine şikayet etmek isterse, cevap vermek için hastanın rızasına ihtiyaç duyduğumuzu hatırlamak önemlidir.
- Şikayetinizi derhal çözemezsek, size sizinle birlikte çalışıp, şikayetinizin en iyi nasıl çözülebileceği üzerinde anlaşacak bir vaka yöneticisi atayacağız.
- Hizmet veya bizden gördüğünüz tedaviyle ilgili şikayetler, etkin olarak soruşturduğumuzdan emin olmak için normal olarak bir yıl içinde yapılmalıdır.

Şikayet etmek isterseniz, lütfen bize aşağıdaki bilgileri verin:

- Adınız, adresiniz, e-posta (mümkünse) ve gündüz telefon numaranız.
- Hasta siz değil başka biriyse, hastanın adı, adresi, e-posta ve telefon numarası. Aynı zamanda şikayeti soruşturmamız için onların yazılı iznine de ihtiyacımız olacaktır.
- Ne olduğuna dair bir özet, mümkünse tarih belirterek.
- Cevaplanmasını istediğiniz soruların bir listesi.
- Şikayetinizin sonucu olarak ne olmasını istediğiniz.
- Soruşturmaya katılmaları gerekecek kişilere şikayetin kopyasını göndermemiz için izniniz.

NHS personeli tarafından her zaman nezaket ve saygıyla muamele görmemiz gerekip, NHS hizmetleriyle ilgili şikayette bulunmak size veya akrabalarınıza verilen bakımı olumsuz olarak etkilemeyecektir.

Yorum, kaygı, övgü ve şikayetlerinizi memnuniyetle karşılar ve değer veririz, çünkü sunduğumuz hizmetlerin kalitesini sürekli olarak iyileştirmemize yardımcı olurlar.

NHS Nizamnamesi

NHS Nizamnamesi hasta olarak haklarınızı belirtir ve NHS'nin size yüksek kalitede hizmet sunma yükümlülüğünü açıklar.

NHS bakımı sunan kurumların sizi tedavi ederken NHS Nizamnamesi'ni göz önünde tutması gerekir, şikayet etmeyi düşünüyorsanız, ona atıfta bulunmayı yararlı görebilirsiniz.

Ayrıntılı bilgi için bu web sitesine bakın: www.gov.uk/government/publications/the-nhs-constitution-for-england

Yararlı İrtibat ve Bilgiler

Health Complaints Advocacy Service (HCAS) (Sağlık Şikayetleri Savunman Hizmeti)

Şikayet etmek için yardım ve desteğe ihtiyacınız varsa, HCAS ile irtibat kurabilirsiniz. NHS'ten bağımsız olarak, ücretsiz hizmet sunar.

Telefon: 0330 440 9000

E-posta: info@theadvocacypeople.org.uk

Web sitesi: www.theadvocacypeople.org.uk

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

Parliamentary and Health Service Ombudsman (Parlamenter ve Sağlık Hizmeti Ombudsmanı)

Şikayetinizi bizimle çözmeyi denedikten sonra, memnun olmazsanız, ombudsman'a gitme hakkınız olur:

Telefon: 0345 015 4033

E-posta: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Web sitesi: www.ombudsman.org.uk

Adres: Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP

Sağlık kayıtlarına erişim

Kendi sağlık kayıtlarınızı görme hakkınız vardır. Lütfen Hukuk Hizmetimiz ile irtibat kurun, size bir başvuru formu gönderirler.

Telefon: 01233 667982

E-posta: kcht.legal@nhs.net

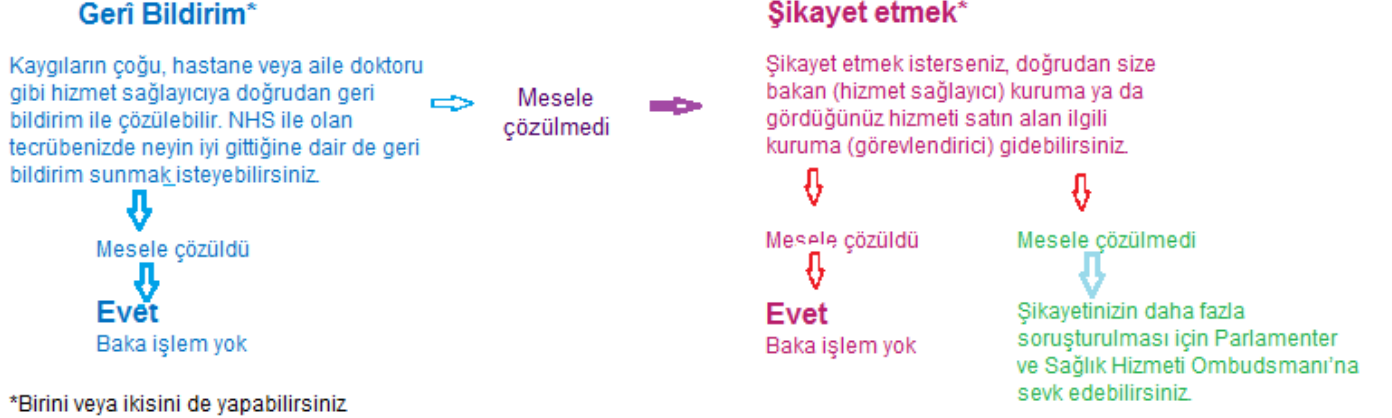
Adres: Legal Services Department, Kent Community Health NHS Foundation Trust, Trinity House, 110-120 Upper Pemberton, Ashford, Kent TN25 4AZ

Hasta Bakım Sözleşmesi

Sözleşmemiz, her bir hasta, aile mensubu, ziyaretçi, çalışan ve hizmetlerimize erişen, ilgi duyan bir başka kişi için geçerlidir. Mümkün olan en iyi bakımı aldığınızdan emin olmak için beş taahhütümüz var:

- Personelimizin her zaman mükemmel bakım sunmasını destekleyeceğiz.
- Her irtibatı olumlu bir tecrübeye dönüştüreceğiz.
- İhtiyaçlarınızı anlamayı amaçlayacak ve hizmetlerimizi beklentilerinize göre geliştirmeyi arzulayacağız.
- Hizmetlerimizin sunulduğu ortamı hoş karşılayıcı, güvenli ve erişimli yapmak için çaba göstereceğiz.
- Hasta tecrübesini sürekli olarak ölçecek ve ondan öğreneceğiz.

NHS geri bildirim ve şikayetler prosedürü procedure



Bizimle irtibat kurun

İrtibat bilgileri ve daha fazla bilgi için hizmet sayfasına bakın.

www.kentcht.nhs.uk/service/patient-advice-and-liaison-service/

Sağlık hizmetlerimiz için geri bildirimde bulunmak ister misiniz?

0800 030 4550

08.30 16.30, Pazartesi - Cuma

Metin: 07899 903499

kentchft.PALS@nhs.net

kentcht.nhs.uk/PALS

Patient Advice and Liaison Service (PALS)
Kent Community Health NHS Foundation Trust
Unit J, Concept Court
Shearway Business Park
Folkestone
Kent CT19 4RG

Bugün bağış yapın ve NHS'nin kendisini aşmasına yardımcı olun. kentcht.nhs.uk/icare'e bakın.

İletişim desteğine ya da bu bilgilerin başka bir formatta verilmesine ihtiyacınız varsa, lütfen bir çalışandan isteyin veya bizimle irtibat kurun.

Romanian

Serviciul de sfătuire a cetățenilor și de relații cu publicul (PALS)

Cum vă pot ajuta?

Serviciul de sfătuire a cetățenilor și de relații cu publicul (PALS) este confidențial și vă stă la dispoziție să vă ajute și să vă ofere informații despre serviciile de sănătate pe care noi le oferim. Noi putem:

- să vă oferim informații și sfaturi
- să ascultăm sugestii
- să transmitem mai departe complimentele
- să ascultăm îngrijorările și plângerile care apar.

Lucrând îndeaproape cu specialiștii medicali, vă putem îndruma către serviciile corespunzătoare astfel încât să puteți rezolva lucrurile cât mai repede posibil.

Nu putem însă răspunde la întrebări legate de condiții medicale specifice. Dacă întrebările dumneavoastră se referă la o afecțiune medicală, vă rog să luați legătura cu medicul de familie sau cu NHS sunând la 111 sau accesând website-ul www.nhs.uk/111

Dacă doresc să fac o plângere?

- Dacă aveți o plângere sau un motiv de îngrijorare, cel mai rapid mod de a rezolva aceste probleme ar fi să discutați cu personalul în cauză, cu spitalul respectiv, sau cu managerul serviciului respectiv. Dacă pot rezolva imediat problema, atunci o vor face.
- Dacă plângerea dumneavoastră nu este rezolvată sau dacă nu sunteți mulțumit(ă) cu răspunsul pe care l-ați primit, vă rog să luați legătura cu noi. Vom putea să vă sfătuim și să vă ajutăm să faceți o plângere, dacă este cazul.
- Este important să rețineți că, dacă o persoană face o plângere în numele unui pacient, avem nevoie de consimțământul pacientului ca să putem răspunde.
- Dacă nu vă putem rezolva imediat plângerea, vom alocă un manager de caz care va lucra cu dvs. ca să puteți cădea de acord asupra celui mai potrivit mod de a rezolva plângerea.
- Plângerile legate de tratamentul primit de la noi sau referitor la serviciul primit trebuie să fie făcute în decurs de un an, ca să ne asigurăm că putem investiga în mod eficient.

Dacă doriți să faceți o plângere, vă rog să ne spuneți următoarele detalii:

- numele, adresa dvs., e-mailul (dacă este posibil) sau un număr de telefon la care vă putem contacta în timpul zilei.
- numele, adresa dvs., e-mailul (dacă este posibil) și numărul de telefon al pacientului, dacă este vorba de o altă persoană și nu de dumneavoastră. De asemenea, vom avea nevoie de consimțământul lor în scris ca să putem investiga plângerea.
- un rezumat al lucrurilor întâmplate cu zilele respective, dacă este posibil.
- o listă cu întrebările la care doriți să vi se răspundă.
- ce doriți să se întâmple ca urmare a plângerii dvs.
- permisiunea ca noi să putem trimite plângerea celor care trebuie să ia parte la această investigație.

Ar trebui să fiți tratat(ă) cu respect și curtoazie în orice moment de către personalul NHS iar, dacă faceți o plângere împotriva NHS, acest lucru nu ar trebui să afecteze în mod negativ îngrijirea primită de dvs. sau rudele dvs.

Comentariile, motivele dvs. și plângerile dvs. de îngrijorare dumneavoastră sunt binevenite și apreciate deoarece ne ajută să îmbunătățim în mod continuu calitatea serviciilor pe care o furnizăm.

Constituția NHS

Constituția NHS stabilește care sunt drepturile dvs. ca pacient și explică care sunt responsabilitățile pe care le are NHS ca să vă ofere un serviciu de cea mai înaltă calitate.

Organizațiile care oferă servicii medicale în numele NHS, trebuie să ia în considerare Constituția NHS atunci când vă tratează, deci ar fi eventual util să faceți referire la ea dacă vă gândiți să faceți o plângere.

Pentru mai multe detalii, accesați:

www.gov.uk/government/publications/the-nhs-constitution-for-england

Date de contact și informații care vă pot fi utile

Serviciul de Consiliere privind plângerile de ordin medical - în engleză: Health Complaints Advocacy Service (HCAS)

Dacă aveți nevoie de ajutor sau sprijin ca să faceți o plângere, puteți contacta HCAS. Vă oferă un serviciu gratuit, în mod independent de NHS.

Telefon: 0330 440 9000

E-mail: info@theadvocacypeople.org.uk

Web: www.theadvocacypeople.org.uk

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

Ombudsman in materie de servicii medicale și aspecte parlamentare- în engleză: Parliamentary and Health Service Ombudsman

După ce ați încercat să rezolvați plângerea dumneavoastră cu noi, și dacă tot sunteți nemulțumit(ă) aveți dreptul să mergeți la Ombudsman.

Telefon: 0345 015 4033

E-mail: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Web: www.ombudsman.org.uk

Adresă: Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP

Acces la dosarul medical

Aveți dreptul să aveți acces la propriul dosar medical. Vă rugăm să luați legătura cu serviciul nostru juridic, care vă va trimite un formular de aplicație.

Telefon: 01233 667982

E-mail: kcht.legal@nhs.net

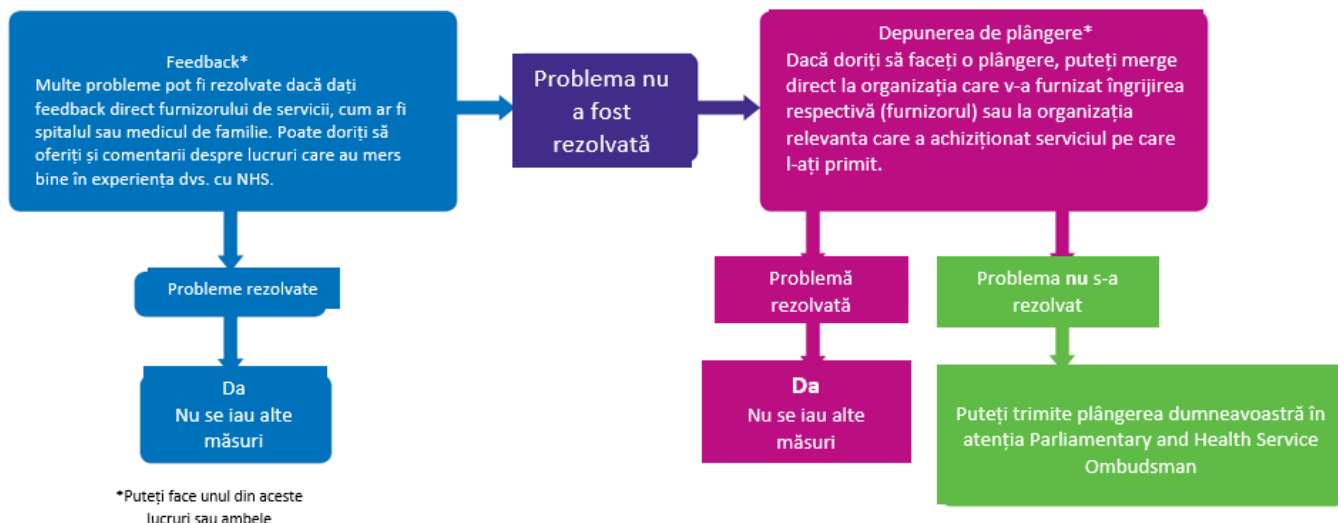
Adresă: Legal Services Department, Kent Community Health NHS Foundation Trust, Trinity House, 110-120 Upper Pemberton, Ashford, Kent TN25 4AZ

Carta pentru îngrijirea pacientului.

Carta noastră vizează orice pacient, rudă, vizitator, membru al personalului și orice altă persoană care are acces la serviciile noastre sau care are un interes în serviciile noastre. Ca să ne asigurăm că primiți cea mai bună îngrijire posibilă, ne asumăm următoarele angajamente:

- Vom sprijini personalul nostru ca să poată furniza un nivel de îngrijire excelentă de fiecare dată.
- Ne vom strădui ca fiecare contact să fie o experiență pozitivă.
- Vom încerca să înțelegem nevoile dumneavoastră și aspirăm să ne dezvoltăm serviciile în funcție de așteptările dumneavoastră.
- Ne vom strădui ca mediul unde sunt oferite serviciile noastre să fie primitor, sigur și accesibil.
- Vom continua să evaluăm procesele noastre și să învățăm din experiența pacienților noștri.

Procedura NHS pentru feedback și plângeri



Contactați-ne

Vizitați pagina de servicii pentru detaliile de contact și pentru a obține informații suplimentare:

www.kentcht.nhs.uk/service/patient-advice-and-liaison-service/

Aveți comentarii referitor la serviciile noastre de sănătate?

0800 030 4550

8.30 - 16.30, de luni până vineri

Text: 07899 903499

kentchft.PALS@nhs.net

kentcht.nhs.uk/PALS

Patient Advice and Liaison Service (PALS)
Kent Community Health NHS Foundation Trust
Unit J, Concept Court
Shearway Business Park
Folkestone
Kent CT19 4RG

Donați astăzi, și ajutați NHS-ul să poată face mai mult. Vizitați: kentcht.nhs.uk/icare

Dacă aveți nevoie de sprijin privind comunicarea sau de informații într-un alt format, vă rog să întrebați un membru al personalului sau să ne contactați.

রোগী পরামর্শ এবং যোগাযোগ পরিষেবা (PALS)

কিভাবে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারি?

রোগী পরামর্শ ও যোগাযোগ পরিষেবা (প্যালস) গোপনীয় এবং এখানে আমরা আমাদের সরবরাহ করা স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কে আপনাকে সহায়তা ও পরামর্শ দেওয়ার জন্য রয়েছি। আমরা যা করতে পারি:

- তথ্য এবং পরামর্শ দেয়া
- পরামর্শ শোনা
- আপনার প্রশংসা অন্যদের জানানো
- আপনার উদ্বেগ এবং অভিযোগ শোনা।

সমস্ত স্বাস্থ্যসেবা পেশাদারদের সাথে নিবিড়ভাবে কাজ করার মাধ্যমে আমরা আপনাকে সবচেয়ে উপযুক্ত সেবার দিকে পরিচালিত করতে এবং যত তাড়াতাড়ি সম্ভব বিষয়গুলি সমাধান করতে সক্ষম।

আমরা নির্দিষ্ট স্বাস্থ্যের অবস্থার সাথে সম্পর্কিত প্রশ্নের উত্তর দিতে অক্ষম। যদি আপনার অনুসন্ধান নিম্নোক্ত কোন একটির সাথে সম্পর্কিত হয় তবে দয়া করে আপনার জিপি বা এনএইচএস 111 কে ফোন করে অথবা www.nhs.uk/111 এ গিয়ে যোগাযোগ করুন।

আমি যদি অভিযোগ করতে চাই?

- আপনার যদি কোনও অভিযোগ বা উদ্বেগ থাকে তবে সমাধানের দ্রুততম উপায় হ'ল পরিষেবাটির কর্মী, হাসপাতাল বা ম্যানেজারের সাথে কথা বলা। তারা যদি সরাসরি সমস্যার সমাধান করতে পারে তবে তারা তা করবে।
- যদি আপনার উদ্বেগ সমাধান না হয় বা আপনি যে সাড়া পেয়েছেন তাতে সন্তুষ্ট না হন, দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন। প্রয়োজনে আমরা আপনাকে অভিযোগ করতে পরামর্শ এবং সহায়তা করতে সক্ষম হব।
- এটি মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে কেউ যদি কোনও রোগীর পক্ষে অভিযোগ করে থাকেন তবে আমাদের জবাব দেওয়ার জন্য রোগীর সম্মতি প্রয়োজন।
- যদি আমরা সরাসরি আপনার অভিযোগটি সমাধান করতে না পারি, তবে আমরা এমন কেস ম্যানেজারকে বরাদ্দ দেব যিনি আপনার সাথে কীভাবে আপনার অভিযোগের সমাধান করবেন তা নিয়ে আপনার সাথে সম্মত হতে কাজ করবেন।
- আমরা কার্যকরভাবে তদন্ত করতে পারি তা নিশ্চিত করার জন্য, আমাদের কাছ থেকে আপনি যে পরিষেবা বা চিকিৎসা পেয়েছেন সে সম্পর্কে অভিযোগ সাধারণত এক বছরের মধ্যে করা উচিত।

আপনি যদি কোনও অভিযোগ করতে চান তবে দয়া করে আমাদের জানান:

- আপনার নাম, ঠিকানা, ইমেল (সম্ভব হলে) এবং দিনের সময়ের ফোন নম্বর
- পুরো নাম, ঠিকানা, ইমেল (সম্ভব হলে) এবং রোগীর ফোন নম্বর, যদি তা নিজে ছাড়া অন্য কেউ হয়। অভিযোগটি তদন্ত করতে আমাদের তাদের লিখিত অনুমতিও প্রয়োজন হবে
- যদি সম্ভব হয় তবে তারিখগুলির সাথে কী ঘটেছিল তার সংক্ষিপ্তসার
- আপনি যে সব প্রশ্নের উত্তর চান তার একটি তালিকা
- আপনার অভিযোগের ফলস্বরূপ আপনি কী পেতে চান
- আমাদের তদন্তে অংশ নিতে হবে এমন লোকদের কাছে অভিযোগটি অনুলিপি করার অনুমতি

এনএইচএস কর্মীদের দ্বারা সর্বদা আপনার সাথে সৌজন্য ও শ্রদ্ধা প্রদর্শন উচিত এবং এনএইচএস পরিষেবাদি সম্পর্কে অভিযোগ করা আপনার বা আপনার আত্মীয়দের যে যন্ত্র প্রদান করা হবে তাতে নেতিবাচক প্রভাব ফেলবে না।

আমরা আপনার মতামত, উদ্ব্বেগ, প্রশংসা এবং অভিযোগগুলিকে স্বাগত জানাই এবং তাদের মূল্য দিতে পারি কারণ তারা আমাদের প্রদত্ত পরিষেবার মানের ক্রমাগত উন্নতি করতে সহায়তা করে।

এনএইচএস সংবিধান

এনএইচএস সংবিধান একজন রোগী হিসাবে আপনার অধিকারগুলি নির্ধারণ করে এবং আপনাকে একটি উচ্চমানের পরিষেবা দেওয়ার জন্য এনএইচএসের প্রতিশ্রুতিগুলি ব্যাখ্যা করে।

এনএইচএস যন্ত্র প্রদানকারী সংস্থাগুলি আপনার চিকিৎসা করার সময় অবশ্যই এনএইচএস এর সংবিধান মেনে চলতে হবে, সুতরাং আপনি যদি অভিযোগ করার কথা ভেবে থাকেন তবে আপনার জন্য এটি দেখা সহায়ক হতে পারে।

বিস্তারিত জানার জন্য www.gov.uk/government/publications/the-nhs-constitution-for-england এ যান

দরকারী পরিচিতি এবং তথ্য

স্বাস্থ্য অভিযোগ অ্যাডভোকেসি সার্ভিস (এইচসিএস)

অভিযোগ করতে যদি আপনার সাহায্য বা সহায়তার প্রয়োজন হয় তবে আপনি এইচসিএসের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এটি এনএইচএসের চেয়ে পৃথক একটি বিনামূল্যে পরিষেবা সরবরাহ করে।

ফোন: 0330 440 9000

ইমেল: info@theadvocacypeople.org.uk

ওয়েব: www.theadvocacypeople.org.uk

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

সংসদীয় ও স্বাস্থ্যসেবা অম্বুডসম্যান

একবার আপনি আমাদের সাথে আপনার অভিযোগটি সমাধান করার চেষ্টা করার পরে, যদি আপনি অসন্তুষ্ট থাকেন, আপনার অম্বুডসম্যানের কাছে যাওয়ার অধিকার আছে:

ফোন: 0345 015 4033

ইমেল: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

ওয়েব: www.ombudsman.org.uk

ঠিকানা: Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP

মেডিকেল রেকর্ড দেখতে পারা

আপনার নিজের মেডিকেল রেকর্ড দেখার অধিকার রয়েছে। দয়া করে আমাদের আইনী পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করুন, যারা আপনাকে একটি আবেদন ফর্ম প্রেরণ করবে।

ফোন: 01233 667982

ইমেল: kcht.legal@nhs.net

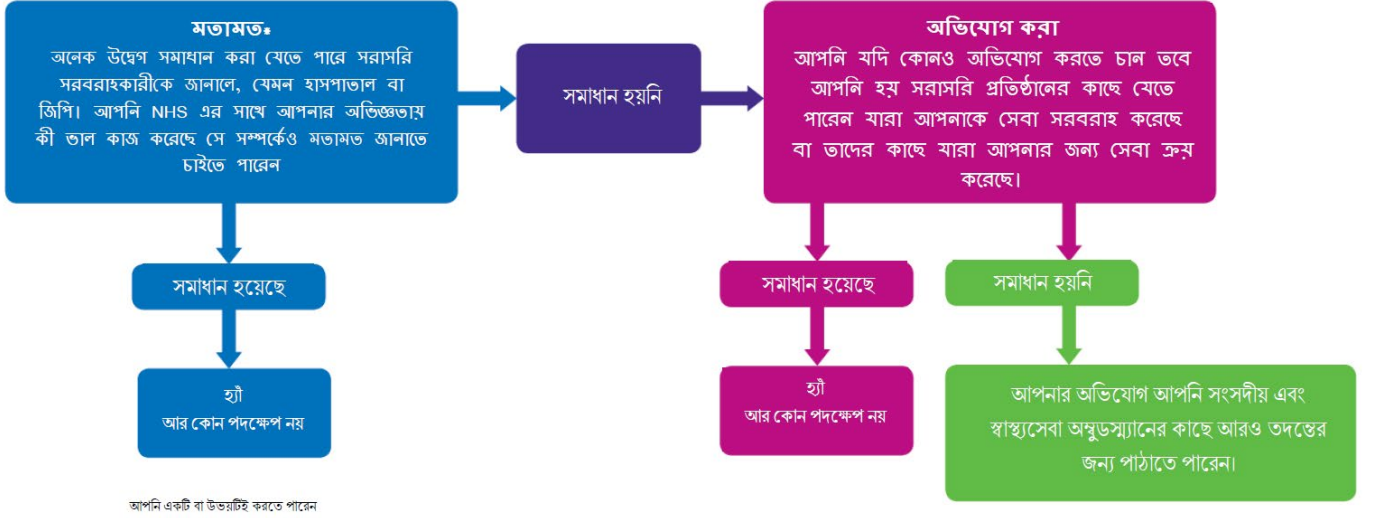
ঠিকানা: Legal Services Department, Kent Community Health NHS Foundation Trust, Trinity House, 110-120 Upper Pemberton, Ashford, Kent TN25 4AZ

রোগীর যত্নের সনদ

আমাদের সনদটি প্রতিটি রোগী, পরিবারের সদস্য, দর্শনার্থী, স্টাফ সদস্য এবং অন্য যে কোনও ব্যক্তির, যা আমাদের পরিষেবাগুলিতে প্রবেশ করেন করে বা আগ্রহী, তাদের জন্য। আমাদের সর্বোচ্চ প্রতিশ্রুতি রয়েছে যাতে আপনি সর্বোত্তম সম্ভাব্য যত্ন পান তা নিশ্চিত করার জন্য:

- আমরা আমাদের কর্মীদের প্রতিবার চমৎকার যত্ন প্রদানের জন্য সমর্থন করব।
- আমরা প্রতিটি যোগাযোগকে একটি ইতিবাচক অভিজ্ঞতা করব।
- আমরা আপনার চাহিদা বুঝতে এবং আপনার প্রত্যাশা অনুযায়ী আমাদের পরিষেবা বিকাশ করতে আশাবাদী।
- আমরা আমাদের পরিষেবাগুলি যে পরিবেশে পরিবেশন করি তা স্বাগত, নিরাপদ এবং অ্যাক্সেসযোগ্য করার চেষ্টা করব।
- আমরা ক্রমাগত রোগীর অভিজ্ঞতা থেকে পরিমাপ করব এবং শিখব।

এনএইচএসএর প্রতিক্রিয়া এবং অভিযোগ পদ্ধতি



আমাদের সাথে যোগাযোগ করা

যোগাযোগের বিশদ এবং আরও তথ্যের জন্য পরিষেবা পৃষ্ঠাটি দেখুন।

www.kentcht.nhs.uk/service/patient-advice-and-liaison-service/

আমাদের স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কে আপনার কি কোন মতামত আছে?

0800 030 4550

সকাল 8.30টা থেকে বিকাল 4.30টা, সোমবার থেকে শুক্রবার

টেক্সট: 07899 903499

kentchft.PALS@nhs.net

kentcht.nhs.uk/PALS

Patient Advice and Liaison Service (PALS)

Kent Community Health NHS Foundation Trust

Unit J, Concept Court

Shearway Business Park

Folkestone

Kent CT19 4RG

আজই দান করুন এবং এনএইচএসকে আরও উপরের উঠে যেতে সহায়তা করুন। kentcht.nhs.uk/icare দেখুন

আপনার যদি যোগাযোগের সহায়তা বা এই তথ্যটি অন্য মাধ্যমে প্রয়োজন হয় তবে দয়া করে কর্মীদের কোনও একজন সদস্যকে জিজ্ঞাসা করুন বা আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।