

Reclamações

PALS é um serviço informal e não substitui o Procedimento de Reclamações do NHS (Serviço Nacional de Saúde). Caso deseje apresentar uma reclamação, a equipa de reclamações formais da Trust pode ser contactada:

Por telefone:
01603 289684 ou 01603 289686

Por e-mail:
palsandcomplaints@nnuh.nhs.uk

Por via postal:
Complaints and Legal Services Department
Norfolk and Norwich University Hospitals
NHS Foundation Trust

C
o
l
n
e
y

L
a
n
e

N
o
r

w
i
c
h

N
R
4

7
U
Y

The Independent Complaints Advocacy Service POhWER pode ajudá-lo(a) caso deseje apresentar uma reclamação sobre o NHS.

Para obter mais informação, contacte: por telefone: 0300 456 2370

Por e-mail:
pohwer@pohwer.net

Website
:
www.pohwer.net

Envio de cumprimentos

O PALS possui um sistema online através do qual pode enviar os seus cumprimentos a pacientes internados. Para obter mais informação acerca deste serviço, o PALS e a forma como o feedback é utilizado para melhorar os respetivos serviços, consulte www.nnuh.nhs.uk

Relembramos todos os visitantes e pacientes que a Trust espera que todo o seu pessoal seja sempre tratado com cortesia, dignidade e respeito. Possuímos uma política de tolerância zero relativamente a qualquer incidente durante o qual o nosso pessoal seja alvo de abuso, ameaças ou agressões em circunstâncias relacionadas com o seu trabalho, envolvendo uma provocação explícita ou implícita à sua segurança, bem-estar ou saúde.

05/2023 Data de revisão 05/2026

... PALS é um serviço confidencial concebido para prestar apoio a pacientes, familiares e prestadores de cuidados.

O nosso objetivo consiste em realizar uma mediação em seu nome durante a sua utilização dos serviços da Trust.

Frequentemente, é possível resolver as dificuldades fácil e rapidamente. Para tal, a PALS assume a função de articulação com um membro adequado do pessoal em seu nome.

Também estamos aptos a:

Oferecer **aconselhamento e apoio**

Ouvir as suas preocupações, sugestões ou dúvidas

Prestar **informação** acerca dos serviços da Trust

Apresente as suas **reclamações** junto do pessoal

O PALS visa ser um serviço acessível. Dê-nos a conhecer as suas necessidades e faremos o possível para as satisfazer. Caso deseje obter esta informação noutro idioma ou formato, solicite-nos.

Sabemos que frequentar um hospital pode ser uma experiência plena de ansiedade. Se você ou os seus familiares estiverem insatisfeitos com qualquer aspeto dos cuidados prestados ou dos serviços recebidos, aborde um dos membros do pessoal. Se preferir, contacte o PALS.

Pode pedir a um(a) amigo(a) ou familiar que nos contacte em seu nome, mas temos de obter a sua autorização antes de podermos discutir as suas circunstâncias pessoais com terceiros.

Contacto telefónico

O escritório tem um telefone de atendimento que se encontra disponível 24 horas por dia. As mensagens serão respondidas com a maior brevidade possível, normalmente num prazo de 2 dias úteis. 01603 289036 ou 01603 289045.

Chamada interna: x5036 ou x5045