iCAS
Independent Complaints Advocacy Service

CARERS FEDERATION LIMITED

پیشنٹ ایڈوائس اینڈ لیژان سروس کا حقائق نامہ

پالز(PALs) کیا ہے؟

پالز(PALs) این ایچ ایس کی طرف سے مریضوں کے لئے قائم کی گئی سروس ہے تاکہ مقامی ہیلتھ سروسز میں ان کی آواز سنی جائے۔

آپ درج ذیل کاموں کے لئے پالز (PALs) سے رابطہ کر سکتے ہیں:

- صحت کے شعبے کی مقامی سروسز کے بارے میں معلومات اور مشورہ
- صحت کے شعبے کی مقامی سروسز کے ساتھ کوئی معاملہ اٹھانا یا شکایت کرنا
- این ایچ ایس سے باہر رہ کر کام کرنے والے متعلقہ اداروں (بشمول آئی کاس(ICAS) کے بارے میں معلومات

پالز(PALs) کیا کام کرتی ہے؟

- مریضوں کے معاملات حل کروانے اور شکایات کا جلد اور مقامی سطح پر ازالہ کروانے کے لئے مدد دینا
- مریضوں کو اپنی رائے دینے میں مدد دینا
- مریضوں کو معلومات فراہم کرنا تاکہ انہیں صحت کے شعبے کی سروسز سے بہترین استفادہ کرنے میں مدد ملے
- مریضوں کی طرف سے دی گئی آراء اور تبصروں کو سینئر منیجروں تک پہنچانا جس سے صحت کے شعبے کی سروسز کو بہتر بنانے میں مدد مل سکے۔

پالز(PALs) اور آئی کاس (ICAS) کے درمیان کیا فرق ہے؟

پالز (PALs)

پالز(PALs) کا عملہ این ایچ کا ملازم ہے

پالز کا عملہ ہر ہسپتال اور پی سی ٹی میں موجود ہوتا ہے۔

آئی کاس (ICAS)

آئی کاس (ICAS) آزادانہ طور پر کام کرنے والی ایڈووکیسی سروس ہے اور اس لئے این ایچ ایس کو جواب دہ نہیں ہے۔
آئی کاس کے دفاتر ملک بھر میں آسانی سے رسائی ہونے والی جگہوں میں موجود ہیں۔ آئی کاس آپ کو اپنے خدشات کا اظہار کرنے اور شکایات کرنے میں شکایات کے پورے طریقہ کار کے دوران مدد دے گی۔

پالز اور آئی کاس ایک دوسرے کے ساتھ قریبی رابطہ رکھتے ہوئے کسی شکایت کو جلد اور مریض کی تسلی کے مطابق نمٹانے کی کوشش کرتے ہیں۔
آپ کے پاس ہمیشہ یہ اختیار موجود ہوتا ہے کہ آپ کس سروس کو استعمال کرنے کو ترجیح دیتے ہیں۔

پالز اور آئی کاس آپ کو ایک دوسرے کے پاس ریفر کر سکتی ہیں اگر آپ کے لئے دوسری سروس استعمال کرنا زیادہ مناسب ہو اور اگر مریض اس اقدام کی اجازت دے۔

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE · ISO9001
UKAS QUALITY MANAGEMENT 001