

## Vous avez des doutes ou une réclamation ?

**Dites-le nous.** Nous voulons faire tout le nécessaire pour nous occuper de vous et vous renseigner comme il se doit.

**1. Parlez avec un membre du personnel ou un/e chef/fe d'équipe.** Il s'agit souvent de l'option la plus rapide et la plus facile.

**2. Contactez le PALS,** notre service relation et conseil aux patients. L'équipe de ce service peut vous aider à régler des problèmes avant qu'ils ne s'aggravent. Elle peut également transmettre les compliments.

Numéro (Freephone): **0800 731 2864**

Email: [pals@slam.nhs.uk](mailto:pals@slam.nhs.uk)

Adresse web: [www.slam.nhs.uk/pals](http://www.slam.nhs.uk/pals)

Ou écrivez-nous: PALS office  
The Maudsley Hospital  
London, SE5 8AZ

**3. Effectuer une réclamation officielle.** L'équipe des réclamations vous contactera pour savoir comment vous souhaiteriez que nous traitions votre demande.

Téléphone: **020 3228 2444**

email: [complaints@slam.nhs.uk](mailto:complaints@slam.nhs.uk)

Adresse web: [www.slam.nhs.uk/complaints](http://www.slam.nhs.uk/complaints)

Ou écrivez-nous: Complaints office  
The Maudsley Hospital  
London, SE5 8AZ

### **Avez-vous besoin d'aide pour effectuer votre réclamation ?**

Notre service juridique local de revendications et réclamations pour la NHS peut vous fournir des interprètes et vous aider à rédiger des courriers. Veuillez vous référer au dos de cette brochure pour plus d'informations.

## **Service juridique de revendications et réclamations pour la NHS**

### **Croydon**

Advocacy for all

telefononi: **0845 310 1812 option 1**

email: **referrals@advocacyforall.org.uk**

[www.advocacyforcroydon.org](http://www.advocacyforcroydon.org)

### **Lambeth, Southwark and Wandsworth**

POhWER

téléphone : **0300 456 2370**

Minicom : 0300 456 2364

email : **LondonHCAS@pohwer.net**

[www.pohwer.net](http://www.pohwer.net)

### **Lewisham**

Healthwatch Lewisham

téléphone : **020 3886 0196**

email : **advocacy@healthwatchlewisham.co.uk**

[www.healthwatchlewisham.co.uk](http://www.healthwatchlewisham.co.uk)

### **Autres quartiers**

Veillez demander les informations auprès de votre Conseil local pour trouver votre service juridique de revendications et réclamations pour la NHS.