

## Votre voyage

N'oubliez pas d'apporter votre lettre d'hospitalisation ainsi que les médicaments que vous devrez prendre le jour de votre voyage.

Pensez à apporter quelque chose à manger ou à boire, ou quelque chose à lire, car vous risquez d'être absent pendant une période assez longue.

L'équipe du service de transport des patients s'efforcera toujours de réduire au minimum votre temps de trajet, mais sachez que nous proposons un service de prise en charge et de dépose multiples.

Une fois arrivé, notre personnel vous aidera à vous rendre à votre rendez-vous à la clinique. Vous devez informer la clinique que vous êtes venu avec le transport des patients.

## Après votre rendez-vous

Informez la réceptionniste de la clinique que vous êtes prêt à rentrer chez vous. Ils nous en informeront alors et nous pourrons procéder à votre voyage de retour.

## Être renvoyé à la maison

Les dispositions nécessaires pour transporter les personnes de l'hôpital à leur domicile doivent être prises avec l'aide de la famille et des soignants, via les transports privés ou publics, les taxis ou les organisations du secteur associatif. Les services de transport de patients financés par le NHS sont

réservés lorsqu'ils sont considérés comme essentiels pour assurer la sécurité, la mobilisation, la gestion de l'état ou le rétablissement d'un individu.

**IMPORTANT** : Sachez que nous travaillons dur pour garantir aux patients une attente la plus courte possible pour leur transport chez eux après leur rendez-vous ambulatoire. Cependant, vous devez être prêt à attendre entre 75 et 120 minutes pour votre transport vers votre domicile, et d'autres patients peuvent voyager avec vous. L'équipe essaiera toujours de réduire au minimum votre temps de trajet.

Si vous souhaitez savoir où se trouve votre transport, veuillez d'abord vous adresser à l'agent de liaison pour le transport des patients (PTLO), qui se trouve généralement au bureau des transports, soit dans le service de consultation externe, soit dans la salle de sortie, ou appeler le service d'assistance au :

**0800 096 0211 (option 2).**

Si vous devez quitter le service en attendant votre transport, merci d'en informer un membre du personnel afin qu'il sache où vous vous trouvez.

Une fois arrivé à votre adresse, le chauffeur ou l'équipe des services de transport des patients vous accompagnera jusqu'à votre domicile et veillera à votre sécurité.

## Contactez-nous

Pour plus d'informations sur les services de transport des patients, ou si vous souhaitez laisser des commentaires sur votre expérience personnelle, n'hésitez pas à nous contacter à :

**Équipe Expérience Patient G4S**

UNITÉ 69 CENTRE D'AFFAIRES  
WATERHOUSE 2 CROMAR WAY  
CHELMSFORD  
ESSEX  
CMI 2QE

0800 953 4139

@[km.pts1@nhs.net](mailto:km.pts1@nhs.net)



An ALLIED UNIVERSAL Company

## SERVICES DE TRANSPORT DE PATIENTS (PTS)

KENT ET MEDWAY

La plupart des personnes qui ont un hôpital aDans



certains cas, les gens peuvent être en mesure d'utiliser les services de transport des patients commandés par les conseils de soins intégrés (ICB)

### Qui peut postuler au service de transport des patients du NHS ?

### Vous pourriez être admissible à utiliser les services de transport de patients du NHS si :

Vous souffrez d'un problème de santé ou physique qui signifie qu'il ne peut pas utiliser les transports en commun, prendre un ascenseur avec un membre de sa famille ou un ami ou se rendre seul à son rendez-vous NHS et en revenir ;

Votre mobilité personnelle est limitée et vous ne pourriez accéder aux soins de santé par aucun autre moyen ;

Vous avez besoin des compétences ou du soutien d'un personnel qualifié des services de transport des patients pendant votre trajet vers et depuis votre rendez-vous ;

Vous avez besoin de voyager sur une civière.

### Voici des exemples de patients qui ont besoin de services de transport de patients :

- ❖ Certains utilisateurs de fauteuils roulants ;
- ❖ Les patients dont la santé se détériorerait s'ils utilisaient un autre moyen de transport ;

- ❖ Certains patients transférés entre hôpitaux ;
- ❖ Les patients qui ont besoin d'un apport d'oxygène pendant le voyage ;
- ❖ Les patients qui nécessitent un suivi clinique pendant leur voyage ;
- ❖ Tous les patients dialysés ;
- ❖ Patients recevant une radiothérapie Chimiothérapie deux fois ou plus par semaine.

### Qui décide si vous pouvez utiliser le service de transport de patients ?

Des critères ont été définis par l'ICB pour déterminer quels patients peuvent utiliser le service.

Des gestionnaires d'appels experts sont formés pour évaluer avec précision votre éligibilité et votre niveau de besoin. Ils vous expliqueront les critères et vous aideront à répondre à toutes vos questions.

Le personnel du service de transport des patients travaille dur pour garantir que seuls les patients



éligibles et ayant réellement besoin de ce service vital le reçoivent.

### Avez-vous déjà utilisé le service de transport de patients ?

Si cela fait plus de 30 jours que vous avez voyagé avec nous, un membre de l'équipe vérifiera si ce service vous convient toujours.

En effet, votre état de santé peut évoluer à différentes étapes de votre traitement et, au fil du temps, vos besoins en matière de transport peuvent évoluer.

Si vous disposez d'une aide à la marche, il est indispensable de nous en informer lors de votre réservation, afin que nous puissions vous en accommoder le jour de votre déplacement.

### Comment faire une réservation

Tout d'abord, vous devez vous inscrire au PTS en appelant le numéro ci-dessous :

?? **0800 096 0211** (Option 1)

Lors de votre appel, un membre de l'équipe discutera de vos besoins de transport en fonction de votre état de santé, afin de s'assurer que le service vous convient. Une fois inscrit, vous ou votre accompagnant pourrez effectuer de futures réservations.

Si vous êtes un patient en oncologie/cancer ou dialysé, vous pourriez avoir le droit d'utiliser le service si vous suivez un traitement régulier pour ces rendez-vous uniquement. Veuillez noter que vous devrez fournir des informations, notamment votre numéro NHS, qui figurent sur votre lettre de

rendez-vous.

---

## Comment annuler mon transport de patient

?

Il est indispensable de nous contacter si vous n'avez plus besoin de transport.

Ne pas annuler le transport a un impact sur les arrangements des autres personnes ce jour-là et peut empêcher d'autres personnes d'arriver à temps à leur rendez-vous. Vous pouvez annuler votre transport en appelant la ligne de réservation au :

 **0800 096 0211**

(Option 1 pour les réservations de plus de 24 heures et Option 2 pour les réservations le jour même)