

投诉



有关 NHS 的投诉程序的信息



如何提出投诉？

有时候我们没能把事情做好。

如果您不满意所受到的服务，重要的是要让我们知道您的不满以便我们改进。

如果您有不满，您可以将不满告诉任何照顾您的工作人员。您也可以要求见服务经理并直接向经理反映。如果您直接向工作人员提出也许他们可以立即解决问题。

然而如果您对以上方式有顾虑，或者希望回家后再投诉，您可以在回家后联系PALS服务部门投诉。您可以通过电话，**email**或寄信方式与他们联系。

该不该投诉？

有时候投诉（通常指正式的投诉）是解决问题的最佳方式。

当事情出了差错时，我们会向您道歉并会尽量把事情做好。

投诉意味着我们将进行全面的调查。我们会竭尽所能找出原因以及如何确保以后不再发生。如果您觉得会有帮助，我们会给您机会见相关的经理。

我们会告诉您我们所了解的情况。如果确实出了问题，我们会告诉您我们将如何避免今后再次发生。

投诉不会记录在您的医疗记录里。投诉并不意味着工作人员会对您区别对待。

我们很看重投诉，因为这是我们了解我们的不足以及改进我们的服务的重要途径。

怎样投诉

我们的具体联系方式请见宣传册反面。您可以通过以下方式联系我们：

- ✓ 电话
- ✓ 信函
- ✓ email
- ✓ 面对面

您可以向相关的工作人员投诉，或者向我们的患者咨询及联络服务中心（**PALS**）投诉。我们的患者咨询及联络服务中心（**PALS**）是为了聆听病人的投诉并帮助患者实施投诉以解决问题而专门设立的。

投诉提出后下一步会怎样？

当然您如果联系了我们，我们会尽快给予回复。

收到您的投诉后，我们会仔细阅读您的投诉，如果有必要，我们会通过电话联系您，与您讨论您的问题。

我们会认同您的抱怨和投诉。

我们会在**3**个工作日内以信件方式向您确认我们收到了您的投诉。信中会告知您，如果您有进一步的疑问，可以和谁联系。

接着由一名高级经理针对投诉进行调查。我们可能审查您的医疗记录，采访工作人员或者检查我们的政策和流程。

如果可能我们将试着在**25**个工作日内做出回应。有些问题可能需要更长时间的调查。如果是这样，我们将会尽快给您写信解释延迟的原因。经过调查后您将收到一封信向您解释我们所发现的情况或调查结果。如果您觉得有帮助话，您还可以在任何时间约见相关的经理。

解决投诉的问题

我们总是试着解决所有投诉的问题。如果您对于我们的回应不满，请告诉我们。我们将邀请您和相关经理一起商讨并重新审查您的投诉。

如果我们无法解决您的问题，您可以要求议会健康和社会关怀监察机构独立的进一步审查您所投诉的问题。

Somerset 的投诉宣传服务

在Somerset, 所有人对NHS的服务进行投诉都将获得独立的支持。如果您想投诉您可能会发现这种独立的支持很有帮助。您可以致电01722341851联系SWAN宣传服务中心或者发邮件给mail@swanadvocacy.org.uk 或者游览他们的网站: www.swanadvocacy.org.uk.

如何联系我们了解更多信息？

联系电话: 01278 432022

email: complaints@sompar.nhs.uk or
pals@sompar.nhs.uk

邮寄地址: Freepost RSXK-USUL-SUHY
Somerset Partnership NHS Foundation Trust,
Mallard Court, Express Park, Bristol Road,
Bridgwater, Somerset TA6 4RN

这份宣传册还有其他格式，其中包括易读的摘要版本和其他语种的翻译版本。如果您有这方面的要求，请和我们联系。

*Mandarin. 2015 年 4 月 | 作者: 患者的体验管理经理
影响评估 | 编号 CS001*



Somerset
Partnership