

解決問題， 改進服務

自 2011 年 4 月 1 日開始
反映有關 NHS 的問題

威爾士的國民保健服務 (National Health Service, NHS) 的目標是提供最好的護理和治療，我們歡迎來自各方的意見，重要的是，我們希望從人們滿意或不滿意的經歷中獲得啟發，提升服務。絕大多數人對所提供的服務感到滿意。儘管如此，有時候事情可能不如預期的好。這時候，我們需要檢討哪裡出了問題，令我們可以努力加以改善。

如果您身處以下情形，請使用本冊頁：

- 您對威爾士 NHS 提供的護理和治療感到不滿意；或者
- 如果您有任何其他問題，認為我們應該知道。

本冊頁將詳述我們將於 2011 年 4 月 1 日開始就位的相關安排，以深入調查問題。

何為問題？

問題就是您對 NHS 所提供的任意服務感到不滿意。透過告訴我們您遭遇的問題，我們將向您道歉，進行調查並且努力解決問題，改進服務。我們還將吸取經驗教訓並且完善我們的服務。

然而，有一些事情是我們無法根據這些安排來處理的，例如：

- 私人衛生保健或治療（包括私人牙科治療）；
- 在 2011 年 4 月 1 日以前的安排中提出並進行了調查的投訴。

我應該向誰反映我的問題？

如果您覺得自己能行，那麼最好先向介入您的護理和治療的工作人員反映。他們可以即時努力理清您的問題。如果這樣做沒有幫助或

者您不願意向為您提供服務的工作人員反映，那麼您可以聯絡問題處理小組的成員。

對於有關健康服務的問題，您需要聯絡地方健康委員會 (Local Health Board) 或者相關 NHS 信託基金。

如果您反映的是關於已經從您的家庭醫生 (GP)、牙醫、藥劑師或眼科醫生獲得的服務的問題，則通常應該讓執業者來為您深入調查，但是如果您願意，亦可請地方健康委員會來調查。

您可以透過以下方式聯絡問題處理小組：

- 電話
- 電子郵件
- 寫信
- 傳真
- 簡訊（如可用）

如果您需要我們協助您反映問題，請告知我們，或者聯絡您當地的社區健康委員會 (Community Health Council, CHC)。您當地的社區健康委員會將提供免費的獨立辯護服務，可幫助患者或者患者代理人提出投訴。社區健康委員會將提供建議和支援，包括協助您聯繫專家辯護服務（如果您需要）。本冊頁的結尾有社區健康委員會理事會 (Board of Community Health Council) 的詳細聯絡資訊，以協助您聯絡社區健康委員會。

誰可以反映問題？

如果是您的親身經歷，則可以自己提出投訴。如果您願意，您的護理人員、朋友、親屬或者您當地的社區健康委員會可以代表您反映問題，但是他們需徵得您同意。

我應該在什麼時間反映我的問題？

最好在問題發生後儘快反映，但是您可以在最遲 12 個月內告訴我們。如果超過了該時間，但是您有充分的延遲理由，亦請告訴我們，我們可能仍然可以處理您的問題。

下一步？

我們將：

- 在兩個工作日（不包括週末和銀行假日）內向您確認我們收到您的投訴；
- 同時，詢問您是否有什麼特殊需求是我們在處理您的問題時應該注意的；
- 還會詢問您希望我們介入的程度，並且取得您的同意獲得您的健康記錄（如果需要）；
- 調查您的問題；
- 作為調查的組成部分，與您共同決定是否需要獲得專家意見（例如臨床意見）或其他獨立幫助，來弄清楚您的問題；
- 向您通報我們的調查結果以及我們將會如何處理；
- 在大多數情況下，會在自收到您的投訴之日起 **30** 個工作日內給您最終答覆（不包括週末和銀行假日）。如果屆時我們無法給您答覆，將向您說明原因並且告知我們預期的答覆時間。

某些案例可能需要在安排「補救措施」的情況下進行進一步的調查。補救措施是為解決問題可以採取的一系列行動，涉及其中的組織可能存在過錯而導致某種傷害。可以包括書面道歉並解釋事實真相、主動提供治療/康復措施以幫助減輕問題和/或經濟補償。如果補救措施可能適用於您的問題，我們將向您作出更詳細的解釋。

如果您仍然不滿意，應該怎麼辦

如果您的問題已接受我們調查，但是您對我們的答覆還不滿意，您可以聯絡威爾士的公共服務申訴專員 (Public Services Ombudsman)。本冊頁後面有申訴專員的詳細聯絡資訊。

相關聯絡資訊：

透過以下聯絡資訊找到地方健康委員會或者 NHS 信託基金：

國民保健服務專線 (NHS Direct)

電話：0845 4647

www.nhsdirect.wales.nhs.uk

威爾士衛生保健 (Health in Wales)

www.wales.nhs.uk/ourservices/directory

解決問題，改進服務 (Putting Things Right)

www.puttingthingsright.wales.nhs.uk

透過以下聯絡資訊找到您當地的社區健康委員會：

威爾士社區健康委員會理事會

電話：0845 644 7814

電話：02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

電子郵件：enquiries@waleschc.org.uk

透過以下聯絡資訊找到您當地的公民諮詢局 (Citizens Advice Bureau)：

電話：0844 477 2020

www.adviceguide.org.uk/wales

聯絡威爾士公共服務申訴專員

電話：0845 601 0987

www.ombudsman-wales.org.uk

電子郵件：ask@ombudsman-wales.org.uk

地址：1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

