

联系详情

院长(Chief Executive)

Royal United Hospital NHS Trust, Combe Park, BATH BA1 3NG
电话: 01225 428331

投诉部 (Complaint Department) 经理

Royal United Hospital NHS Trust, Combe Park, BATH BA1 3NG
Complaints@ruh-bath.swest.nhs.uk
电话: 01225 821857

病员咨询联络服务中心 (PALS) 经理

Royal United Hospital NHS Trust, Combe Park, BATH BA1 3NG
pals@ruh-bath.swest.nhs.uk
电话: 01225 825656

独立投诉辅导服务处 (ICAS)

电话: 0845 1203782 (仅适用于电话拨打)

健康护理委员会 (Healthcare Commission)

5th Floor, Peter House, Oxford Street, MANCHESTER, M1 5AX
电话: 0845 601 3012

英格兰医疗服务申诉专员 (The Health Service Ombudsman for England)

11th Floor Millbank Tower, LONDON SW1P 4QP
电话: 020 7217 4051

若你希望以诸如盲文、录音带、大字印刷体或其它语种等格式获取本传单的信息, 请致电 01225 825656 联系 PALS。

Royal United Hospital, Combe Park, Bath, BA1 3NG

网址: <http://www.ruh-bath.swest.nhs.uk>

投诉部 – 2006 年 9 月

巴斯市皇家联合医院
(Royal United Hospital Bath)

国民保健服务信托



在你不满意我们的服务或对此存 在担忧时应怎么做

皇家联合医院的医护人员将竭尽所能, 确保为你提供适当适时的护理。然而, 有时你可能面临着困难, 或有些方面出现差错。

本传单为你提供了有关如何寻求帮助以解决你的问题, 以及若有需要, 应该如何提起投诉的信息。

我们的宗旨是帮助你解决你的问题, 并对你的担忧及时进行详尽的调查和回复。

请放心, 提起投诉将不会影响你在未来接受的护理服务。

投诉程序 – 总体情况

若你对我们服务的任何一个方面感到不满，你可通过多种方式表达你的担忧。

1. 你可联系病人咨询联络服务中心（PALS）。PALS 的职能是尝试快速解决你的任何问题。PALS 同时可以就正式的投诉程序向你提出建议，并告诉你从何处可获取独立的帮助。
2. 你可直接与所涉及的医护人员交谈或要求与该病房或部门的经理谈话。医院内的每个病房都有一个总护士长（高级护士），总护士长负责护士工作和病房服务。
3. 若你不希望就你的担忧与所涉及的医护人员进行直接交谈，你可联系投诉部。投诉部员工将尝试帮助你解决你的问题或担忧，或者就如何提起正式的投诉向你提出建议。
4. 你可以书面的方式就任何担忧与院长进行联系，院长将要求对此进行调查，并以书面形式对你的投诉进行回复。
注意：联系详情请见本传单最后部分。书面形式可为通过电子邮件进行的通信。

若需查看《投诉程序》（Complaints Procedure）全文，请登录皇家联合医院网站：<http://www.ruh-bath.swest.nhs.uk>，然后查看 Trust Documents/Policies/Corporate/Complaints Management。

出现在皇家联合医院网站上、并非由巴斯皇家联合医院国民保健服务信托管理的服务

产科服务（Maternity Services）。 在 Princess Anne Wing 可获取的产科服务由 **威尔特郡基层护理信托（Wiltshire Primary Care Trust）** 管理。可按照以下信息与他们进行联系：

Wiltshire PCT, Valentines, White Horse
Business Park, Trowbridge, Wiltshire, BA14 0XG,
电话：01225 754453

精神健康服务（Mental Health Services）。 位于 Hillview Lodge 的精神健康服务处由埃文&威特尔合作伙伴国民保健服务信托（Avon & Wiltshire Partnership NHS Trust）负责管理。可按照以下信息与他们进行联系：

Avon and Wiltshire Mental Health Partnership NHS Trust,
Bath NHS House, Combe Park, Bath, Avon, BA1 3QE
电话：01225 731731

在提起正式投诉时的独立建议和协助。

在整个投诉过程中可从独立投诉辅导服务处（ICAS）获取帮助和建议。

他们可以在电话上提供建议，提供信息包，帮助起草信件或作为私人代表陪伴你出席任何会议。

ICAS 的联系详情请见本传单的最后部分。

医疗服务申诉专员

若在包括向健康护理委员会转交处理投诉在内的投诉程序结束后你仍感不满，你可联系医疗服务申诉专员并要求进行调查。医疗服务申诉专员独立于国民保健服务和政府。他们不负责调查每一起投诉，他们只会对已按照国民保健服务程序处理的投诉进行调查。

联系详情请见本传单的最后部分。

谁可以提起投诉？

任何在皇家联合医院接受国民保健服务（NHS）治疗的病人都可以提起投诉。

任何正受到皇家联合医院的行为、忽视或决策的影响，或可能受此影响的认识同样可以提起投诉。

病人家属或代表可能希望代表病人本人、或因为他们对针对病人的护理表示担忧而提起投诉。在此情况下，若非特殊情况或病人已逝，在对投诉进行调查前我们将要求提供病人关于提供保密私人信息的同意书。

部分由皇家联合医院提供的服务由其它机构进行管理。你可在本传单的最后部分找到这些服务的清单及此类机构的联系详情。

通常，应在事件发生后六个月内，或在发现问题后六个月内提起投诉。任何在此期限后提起的投诉将由投诉部经理酌情受理。

如何提起正式投诉

你可以：

- 向投诉部或 PALS 致电，要求对你的投诉进行书面记录及调查。
- 向院长致信，提供有关你的担忧的细节。
- 向投诉部经理发送电邮 – 联系详情请见本传单的最后部分。

投诉程序步骤

第 1 步：在可能或适当的情况下，通过与所涉及的医护人员交谈或与他们的直线经理或总护士长交流从而现场即时解决问题。

第 2 步：若不能通过第一步解决，联系 PALS 或投诉部。

第 3 步：若不能通过第二步解决，以书面形式与院长联系并提起正式投诉。

第 4 步：若不能通过第三步解决你的担忧，联系健康护理委员会。

第 5 步：若以上所有步骤都不能解决你的问题，最后一步为联系英格兰医疗服务申诉专员。

联系详情请见本传单的最后部分

正式投诉过程

我们将在收悉你的正式投诉后的两个工作日内进行书面回复确认收到投诉。这是通知你，针对你的投诉的调查已经展开。通常在 25 个工作日之内，院长将就我们的调查发现以及对你的投诉的回复以书信的形式回复你。请注意：

25 个工作日是政府设立的期限。由于包括周末和银行假日在内，25 个工作日的期限为大约 5 周的时间。若我们不能在此时间期限内完成调查，我们将以书面形式告知于你。

我们希望由院长向你寄发的回复将全面解决你的担忧。若你对此回复感到不满，我们希望你回复中简要列出你要求我们再次进行处理的问题。或者在适当的情况下，我们可以向你提供与相关部门的经理和临床医护人员进行会面并进一步讨论的机会。

若你对我们的初次回复和随后的回复仍然感到不满，你有权将你的投诉转递给健康护理委员会进行处理。联系详情请见由院长寄发的**最后**一封信件。

健康护理委员会是一个独立机构，它的成立旨在促进健康护理服务的改善。委员会将以公平及可靠的方式为提起投诉的人士、以及被投诉的人士或机构受理投诉事宜。