

## Cantonese - How to complain about health care or social care service

### 如何投訴醫療或社會護理服務

#### 關於本信息

儘管大多數人在使用醫療或社會護理服務時不會遇到任何問題，有些時候問題還是會出現。本信息為您講解當您或您的家人想要投訴所接受的護理服務時，應該如何去做。

#### 如何投訴

您應該聯繫什麼人進行投訴取決於：

- 您想要投訴的是醫療護理還是社會護理服務，以及
- 該護理服務是由公共資金支付還是由您自己支付。

如果是口頭投訴，您最好將所說的話和談話的對象記錄下來。您當地的 Healthwatch 將會告訴您在進行投訴過程中所能得到的免費幫助、建議和支持。

### 如何投訴醫療護理服務

- (1) 如果您對於從 NHS 服務機構（即使該服務是由獨立的提供商提供）所得到的護理服務不滿意，那麼您就有權投訴。
- (2) 索要一份用來投訴您不滿意的那家 NHS 服務機構的投訴程序。它會告訴您應該和什麼人取得聯繫，他們將會如何處理您的投訴，以及他們會基於您的投訴做哪些改進。
- (3) 您可以選擇向誰進行投訴：
  - a. 直接與該 NHS 服務機構聯繫（醫院、診所、牙醫等）。或者
  - b. 您可以向為該服務機構提供資金支持的 NHS 組織投訴：
    - (i) 如果您的投訴是針對一家醫院、NHS 社區服務或者您本地的 NHS 診療委員會團體 (NHS Clinical Commissioning Group) 如何購買服務，請聯繫您的本地 NHS 診療委員會團體 (Local NHS Clinical Commissioning Group)。
    - (ii) 如果您的投訴是針對診所、牙醫服務、社區藥劑師、商業街驗光師或者某個“特殊” NHS 服務機構，請聯繫英格蘭 NHS (NHS England)。
- (4) 您可以通過本人、電話、電郵或信件進行投訴。這將給 NHS 服務機構一個幫助您解決問題並彌補過失的機會。如果您通過電話或本人進行投訴，那麼您應該會得到一份投訴的書面文件。
- (5) 如果您還不確定該向誰投訴：請聯繫任意一家 NHS 組織或者 NHS PALS 服務機構，他們將會確保將您的投訴傳遞給合適的負責人。您還可以聯繫當地的 Healthwatch，他們可以指引您到最合適的地方進行投訴。

## 如果您對於所得到的答覆不滿意

- 如果您對於投訴的結果或者被處理的方式不滿意，您有權要求醫療服務監管局 (Health Service Ombudsman) 調查您的投訴。這是一項免費且獨立的服務。
- 監管局通常只會在 NHS 已經嘗試過解決該投訴的情況下才會介入調查。
- 如果認定 NHS 的處理有失誤，監管局會提供建議予以糾正。

您可以致電以下號碼聯繫監管局 (Ombudsman):

0345 015 4033

電子郵箱 [phso.enquiries@ombudsman.org.uk](mailto:phso.enquiries@ombudsman.org.uk)

如果您有聽力障礙或者無法使用正常電話，請使用文本電話 0300 061 4298。

如要求回電，請發短信“回電”以及您的姓名和手機號至 07624 813 005

或寫信至：Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP.

您還可以登陸他們的網站 [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)

## 如何對您自己支付的醫療護理服務進行投訴

如果您接受過非 NHS 支付的護理服務：

- (1) 您應該首先與提供服務的個人或機構聯繫，給他們糾正錯誤的機會。
- (2) 如果您不滿意他們的答覆，您可以聯繫 The Independent Healthcare Advisory Service (IHAS) [www.independenthealthcare.org.uk](http://www.independenthealthcare.org.uk).

## 如何對護理中心和社會護理服務機構進行投訴

- (1) 如果您對於由護理中心、療養院、家庭護理機構或其它社會護理服務機構提供的護理服務不滿意，您有權進行投訴。如果該服務是在由 NHS 提供資金支持的社會護理機構中提供的，例如牙醫服務，您將需要按照前面提到的“如何投訴醫療護理服務”中的 NHS 投訴程序進行投訴。
- (2) 索要一份用來投訴您不滿意的那家 NHS 服務機構的投訴程序。它會告訴您應該和什麼人取得聯繫，他們將會如何處理您的投訴，以及他們會基於您的投訴做哪些改進。
- (3) 您需要直接與該護理服務機構聯繫 (護理或療養中心等)。您可以通過本人、電話、電郵或信件進行投訴。這將給該護理服務機構一個幫助您解決問題並彌補過失的機會。

(4) 如果您所接受的護理服務是由政府安排或資助的，您還可以向他們投訴。您可以在 [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk) 或者詢問您當地的 Healthwatch 找到當地政府的地址。

## 如果您對於所得到的答覆不滿意

- 如果您對於從護理服務機構或當地政府得到的最終答覆不滿意，您有權要求醫療服務監管局 (Health Service Ombudsman) 調查您的投訴。這是一項免費且獨立的服務。
- 無論您的護理服務是由自己或是政府支付，您都享有此項權利。

您可以致電 0300 061 0614 聯繫本地政府監管局 (Local Government Ombudsman) ，或者寫信至：Local Government Ombudsman, PO Box 4771, Coventry CV4 0EH。您還可以訪問他們的網站 [www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk)。

## NHS 投訴支持服務 (NHS Complaints Advocacy Service)

這是一項為幫助投訴 NHS 的人們提供的免費且保密的服務。該服務獨立於 NHS 並且在英格蘭各地都有分支機構。請詢問您當地的 Healthwatch 找到離您最近的一個。

## Healthwatch

英格蘭 Healthwatch 是一家在英格蘭醫療和社會護理領域維護消費者權益的獨立組織。擁有 152 家本地 Healthwatch 服務網絡，我們能夠確保負責運營、監管和規劃醫療和社會護理服務的機構，在當地和全國範圍內都能聽見消費者的意見。Healthwatch 不會調查個人案件或投訴。但是您當地的 Healthwatch 將會告訴您哪些機構可以幫助您。您可以在 <http://www.healthwatch.co.uk/find-local-healthwatch> 找到您當地 Healthwatch 的聯繫方式。

## 護理質量委員會

護理質量委員會 (CQC) 是英格蘭地區醫療護理和成人社會護理服務的獨立監管機構。其職責是監察這些機構所提供的護理服務是否達到質量和安全的重要標準。CQC 同時維護在“精神健康法案” (Mental Health Act) 規定下權利受到限制的人們的權益。使用醫療和社會護理服務的人們以及其家人和護理人員所提供的信息對於我們的工作至關重要。這些信息能夠幫助我們集中檢查，確定服務過程的薄弱環節。儘管 CQC 的職責不包括調查投訴，您同樣可以通過致電 03000 616161 或到 [www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk) 在線提供反饋，向他們傾訴您的遭遇。

本信息由護理質量委員會、醫療服務監管局和當地政府監管局聯合提供。