

投诉程序 - 如何投诉

我们的承诺

我们希望为所有居民，患者和客户以及他们的亲戚和看顾者提供最好的服务。通常我们会成功地做好-但有时候事情会出错。发生这种情况时，我们想听听事情的经过，以便我们能将事情纠正过来。

如果您对我们为您，您的亲戚或您所照顾的人提供的服务不满意，该小册子将告诉您该怎么办。如果我们没有提供您认为应该提供的服务，您也可以告诉我们是如何的不满意。

您可以投诉，如果您

- **不满意**对您，您的亲戚或您所照顾的人所提供的服务。
- **担心**您，您的亲戚或您所照顾的人没有得到您认为应该提供的服务。

**如果您要代表他人投诉，则需要获得他们的书面同意。*

查看记录

请注意，要调查您的投诉，您可能需要提供调查者您的个人信息（例如相关的健康或社会护理记录）。

如果您对此有任何疑问，请联系我们的投诉部门工作人员。

如何投诉

告诉与您打交道的工作人员您不满意，以便在可能的情况下立即解决问题。如果您无法与其达成协议或难以与该人交谈，请要求与他们的经理交谈。

如果您仍然无法与其达成协议或觉得难以与经理交流，请联系投诉部门（**the Complaints Department**）。投诉人员是由信托基金任命，在此为您提供帮助。

要联系投诉部门，您可以：

1. 写信或发送电子邮件
2. 电话
3. 亲自到场（按预约安排）

**Complaints & Patient Liaison Department
South Eastern Health & Social Care Trust
Lough House
Ards Hospital
Church Street
Newtownards
BT23 4AS**

电话: (028) 9056 1427

电邮: complaints@setrust.hscni.net

投诉期限

尽快提出投诉很重要。投诉的时间限制为：

- 事件发生后 6 个月内，或
- 在事件发生后六个月内意识到您有投诉的理由，但不超过事件发生后 12 个月的时间。

**如果有充分的理由使您没有早些投诉，可以延长这些时间限制。*

那接下来会发生什么呢？

您的投诉将在收到后的 2 个工作日内得到确认，并将进行彻底和保密的调查。

我们的目标是在 20 个工作日内回复您的投诉，以解决您的问题，并告知您所采取的任何措施。但是，某些投诉比其他投诉需要更长的时间才能解决。当我们很明显的知道我们无法在此时限内做出回应，我们将告诉您，并且我们将解释原因。

可以在流程的任何阶段安排会议，以讨论您的投诉。朋友，亲戚，或患者和客户委员会代表（联系方式在下一页），可以陪同您参加会议。

如果您对我们的答复不满意怎么办？

我们希望尽力解决您的任何投诉。如果您对收到的投诉答复仍然感到不满意，请在一个月内联系投诉部门。

我们将讨论可能的选择，这可能有助于解决任何悬而未决的问题，并且我们可以解释如何更进一步处理您的投诉。

如果您仍然不满意怎么办？

如果您仍然不满意，可以将您的投诉提交给北爱尔兰公共服务申诉专员（**the Northern Ireland Public Services Ombudsman**，简称申诉专员）。申诉专员会考虑您的投诉，并决定是否需要申诉专员办公室调查。

尽管您有权随时与申诉专员联系，但在信托部门投诉程序用尽之前，申诉专员通常不会受理案件。

有关申诉专员服务的更多信息，请联系：

**NI Public Services Ombudsman
Freepost NIPSO
Belfast**

免付费电话: 0800 343 424
打字电话: (028) 9089 7789
电邮: nipso@nipso.org.uk
网站: www.nipso.org.uk

有用的联系方式

在整个投诉调查过程中，您也有权寻求**患者和客户委员会**（**the Patient and Client Council**，简称**PCC**）的帮助。

PCC 是一个独立的机构，旨在代表公众在健康和社会护理方面的利益。他们可以在整个投诉过程中提供免费和保密的建议，支持和信息，包括帮助撰写信件，打电话，在会议上为您提供支持或协助将申诉提交给申诉专员。

您可以在以下获得有关患者和客户委员会的更多信息：

**FREEPOST
Patient and Client Council**

免付费电话： 0800 917 0222
网站： www.patientclientcouncil.hscni.net
电邮： info.pcc@pcc-ni.net

监管和质量改进局（The Regulation and Quality Improvement Authority，简称 RQIA）是北爱尔兰的独立健康和社会护理监管机构。有关 RQIA 提供的服务的更多信息，请访问：

电话： (028) 9051 7500
网站： www.rqia.org.uk

在哪里可以找到更多信息？

有关 HSC 投诉程序的更多信息，请访问：

网站： www.health-ni.gov.uk/publications/hsc-complaints-standards-and-guidelines