

對國民保健服務處 (NHS) 提出投訴

第 4 版

2011 年 10 月編製

修訂日期 2012 年春季

蘇格蘭 NHS (國民保健服務) 致力於為你提供優良的醫療護理服務。對於各界批評，不論是好是壞，我們都極為重視，以便對服務作出改善。如你有任何不滿，請向我們提出。

本冊子向你解釋如何使用 NHS 投訴程序來提出投訴。

哪些事情是我可以投訴的？

你可以投訴的事項如下：

- 你曾經接受或正在接受由 NHS 提供的護理或醫療服務
- 曾為你提供治療的地點，例如：醫生診所、醫院、監獄醫護中心或救護車
- 參與治療你的任何一名 NHS 工作人員
- 有關我們在你所在當地推行服務的情況 (如對你所獲醫療護理有所影響的話)

如果你的投訴同時涉及 NHS 的另一部門或另一機構 (例如社會服務部) ，我們可能需要將有關投訴轉交相關人士。我們將會告知你誰會處理你的投訴。

哪些事情是我不可以投訴的？

有某些事情你是不可使用 NHS 投訴程序來投訴的，這些包括：

- 私家健康護理或醫療服務
- 並非由 NHS 提供或資助的服務，以及
- 與你正在採取的法律行動有關的事情。

NHS 投訴程序一般並不提供經濟賠償。如你希望在經濟賠償方面尋求指導，可與你當地的 citizens advice bureau (市民諮詢處) 或律師聯絡。

誰可投訴？

如出現以下情況，你便可投訴：

- 你曾經接受或正在接受由 NHS 提供的護理或醫療服務；或
- 你曾前往或曾使用我們的服務或設施。

如出現以下情況，你可替別人投訴：

- 你已獲他們同意進行投訴 (同時該病人必須同意讓工作人員在有需要時查閱他們的病歷記錄)
- 你作為父母、監護人或主要照顧者，而你的孩童未夠成熟不懂得如何投訴
- 你身為某位不能自我作主的人士的福利事務法定代理人或福利事務監護令持有人，而有關指令授權你可就健康護理事宜提出投訴
- 你是一位已身故病人的親屬或與之曾有過關係，而你關注他們身故前的治療情況；或
- 你身為該名病人的代理 (有關代理的詳情，請參閱第 7 頁內容)

我須在多長的期限內提出投訴？

我們對提出投訴設有時間限制。一般而言，你必須在下列時間內提出投訴：

- 你打算投訴的事件發生六個月內；
- 你知道自己有理由投訴後六個月內 (但不長於事件發生後 4 個月)。

然而，如你覺得有關時間限制不應適用於你的投訴，請告知處理你的投訴的工作人員。有時在時間限制之外提出的投訴亦會獲得受理。

如果 NHS 決定拒絕受理你的投訴，你可就該項決定向 Scottish Public Services Ombudsman (蘇格蘭公共事務申訴專員) 提出投訴 (詳情請參閱第 4 頁)。

怎樣投訴？

我該怎辦？

- 如果可以的話，你應先和參與你的治療的工作人員談一談。這樣我們便可以設法即時處理你的投訴。
- 如你未能和參與你的治療的 NHS 工作人員商談，你可要求面見高級職員或有關的 NHS 機構的投訴主任。
- 你可以親身、打電話或書面投訴。投訴時請說明：
 - 你的全名和地址 (如你代人投訴的話，請註明該名病人的姓名和地址)，及
 - 有關事件的詳細資料及發生地點和時間，描述愈詳細愈有幫助
- 你亦可以使用傳真、電郵或文字電話 (如有的話) 投訴，但這樣做或許會讓其他人士看到你的個人資料。

我該向誰提出投訴？

- 你應先行直接向提供該項服務的有關人士或機構提出。
- 如果你覺得不能夠這樣做，請聯絡你當地的 NHS board (管理局)，以了解甚麼人士可以幫助你提出投訴 – 詳情請參閱小冊子第 5 頁。
- 如你的投訴是關於 NHS 24 小時服務或 Golden Jubilee National Hospital (金禧國家醫院)，你應先行跟處理你事情的有關人士提出。如你不想這樣做，可向該機構的投訴主任提出。聯絡詳情見第 5 頁。
- 如你的投訴是關於 Scottish Ambulance Service (蘇格蘭救護車服務)，你可向他們的總部提出投訴。聯絡詳情見第 5 頁。
- 如你的投訴是關於 State Hospital (史提醫院)，你可向該院的投訴主任提出投訴。聯絡詳情見第 6 頁。

在我提出投訴之後會怎麼樣？

- 我們會在收到你投訴的三個工作天之內寫信給你。
- 這封信的內容是：
 - 告知你我們將會採取什麼行動來調查你的投訴
 - 給你機會讓你與一名工作人員商談有關投訴
 - 向你提供有關獨立諮詢及支援服務的資料 (有關詳情見第 4 頁)，以及
 - 如果進行調解或仲裁會有幫助的話，我們會向你提供有關調解的資料 (有關詳情見第 4 頁)。
- 我們會將你的資料保密。在調查你的投訴過程中，我們可能需要與其他 NHS 工作人員談及你的情形或向他們出示你的病歷記錄。如你不想我們與他人分享你的病歷記錄所含資料，你應在提出投訴時向我們說明，但你需要明白，這可能會增加調查你的投訴的難度。
- 我們將會記錄你的詳細資料及投訴內容，以便協助我們進一步改善服務。

我何時才會獲得一個全面的答覆？

- 我們會在收到你的投訴後的 20 個工作天內給你書面的全面答覆。
- 如你的投訴是關於 GP surgery (家庭醫生診所)、NHS 牙科診所、NHS 驗眼服務或藥房時，我們會在 10 個工作天內回覆你的投訴。
- 在某些情況下，我們可能需要多一些時間才可以給你一個全面的答覆，而不能滿足以上時限。如果出現這種情況，我們會通知你並說明原因。
- 我們會在答覆中告訴你我們調查的結果。我們會：
 - 顯示出我們已對投訴作出調查，並對投訴中的各要點作出回應
 - 如果有差錯的話，向你道歉

- 解釋將會採取什麼行動避免你所投訴的事情再次發生
- 在必要情況下，向你解釋為何不能對你投訴的某些部份採取更多的行動
- 如果你對這封信的內容有甚麼不明白的地方，我們會給你機會與工作人員商談，以及
- 提供 Scottish Public Services Ombudsman 的資料，這樣如果你對我們的回應不滿意的話，或希望採取進一步行動，你可以與他們取得聯絡(有關詳情見第 6 頁)。

誰可幫我提出投訴？

獨立的諮詢及支援服務

- 如你想就著有關於的投訴事宜，與人商談尋求指導或協助的話，請向任何一位員工查詢 Independent Advice and Support Service (IASS) 的詳情，這項服務通過你當地的 citizens advice bureau 提供。有關詳情見第 5 頁。

代言服務

- 如果你有困難自己提出投訴而想有人替你提出的話，你可找一名獨立代言人。獨立代言人不屬於 NHS，他們可以替你出面或協助你表達意見。你本地的 NHS board 或投訴主任可以告知你在你當地有哪些代言組織。

調解或仲裁

- 調解或仲裁是指將有關人士集合在一起，嘗試解決問題。
- 獨立調解員或仲裁員可以協助你和你所投訴人士，協議下一步應該怎樣做。
- 只有在你和你所投訴人士雙方都同意的情況下，才可以採用調解或仲裁這個方法。
- 如欲得知更多有關調解或仲裁的資料，請詢問處理你投訴的人士。

如果我在提出投訴後又改變了主意，該怎樣辦？

- 對於投訴事宜，你是可以隨時改變主意的。但請儘快通知我們。你最好書面通知我們，不過用電話通知亦可。

如我不滿意 NHS 對我投訴的處理時，可以怎樣辦？

The Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)

- 如果 NHS 對你的投訴已經進行全面調查，而你仍然不滿意，你可以要求 SPSO 對你的投訴作出進一步處理。
 - SPSO 一般不能在你察覺你所投訴的有關事件 12 個月後處理。有時此一期限並不適用。詳情請聯絡 SPSO。
 - 對於法院已經處理或正在處理的事件，SPSO 不可作出調查。
- 如你不滿意 NHS 對你投訴的處理手法，例如，如果你覺得費時太久，你可以聯絡 SPSO。
- 申訴專員並不會受理所有個案，並將決定會否對你的投訴作出進一步調查。
- 有關 Ombudsman 的聯絡資料，詳見第 6 頁。

如何索取更多資料

- 如欲查詢更多有關本小冊子任何內容的資料，請聯絡：
 - 你當地的 NHS Board，並要求與負責投訴的工作人員對話
如欲尋找你當地 NHS Board 的聯絡資料，請：
 - 查閱電話簿「醫療衛生服務」(‘health services’) 一欄
 - 致電 0800 22 44 88 到 NHS inform Helpline，或
 - 瀏覽互聯網:www.hris.org.uk
 - NHS inform Helpline 電話 0800 22 44 88 (文字電話 18001 0800 22 44 88) 你當地的 citizens advice bureau (你可在互聯網網址 www.cas.org.uk 或當地的電話簿中找到最近你住處的辦事處)

Scottish Ambulance Service (蘇格蘭救護車服務)

若要對救護車服務提出投訴，請聯絡：

National Complaints Administrator
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Tipperlinn Road
Edinburgh
EH10 5UU

電話 **0131 446 7000**

NHS 24

若要對 NHS 24 小時服務提出投訴，請聯絡：

Patient Customer Relations Department
NHS 24
Caledonia House
Fifty Pitches Road
Cardonald Park
Glasgow
G51 4ED

電話 **0141 337 4501**

Golden Jubilee National Hospital (金禧國家醫院)

若要對 Golden Jubilee National Hospital 提出投訴，請聯絡：

Risk Manager
NHS Waiting Times Centre Board
Golden Jubilee National Hospital
Agamemnon Street
Clydebank
G81 4DY

電話 **0141 951 5154**

State Hospital (史提醫院)

若要對 State Hospital 提出投訴，請聯絡：

Complaints Officer

The State Hospital

Carstairs

Lanark

ML11 8RP

電話 **01555 842 200**

Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) (蘇格蘭公共事務申訴專員)

The Scottish Public Services Ombudsman

Freepost EH641

Edinburgh

EH3 0BR

電話 **0800 377 7330**

短訊 **07900 494 372**

電郵 **ask@spsso.org.uk**

網站 **www.spsso.org.uk**

有關健康權利的資訊

- **資料保密 – 這是你的權利 (Confidentiality – it's your right)** 向你解釋 NHS 如何保護你的個人健康資料。
- **如何查閱你的病歷記錄 (How to see your health records)** 說明你有權要求查閱你的病歷記錄或獲得一份副本。
- **國民保健服務 (NHS) 與你 (The NHS and You)** 告訴你可以期望蘇格蘭 NHS 提供甚麼服務，而且 NHS 會期望你給予哪些配合。
- **意願– 這是你的決定 (Consent – it's your decision)** 告訴你應當如何參與決定有關你的護理和治療問題。
- **對海外來訪者保健服務 (Health care for overseas visitors)** 這一系列的資料單張解釋海外來訪者居住於蘇格蘭期間可以享用哪些 NHS 的服務。

向兒童與青少年提供的資訊

- **意願–你的權利 (Consent – your rights)** 告訴你如何參與決定為你提供何種護理服務和治療。
- **資料保密–你的權利 (Confidentiality – your rights)** 告訴你醫護機構如何對有關你的資訊加以保密。
- **表明你的意見！ 你有權講出來 (Have your say! Your right to be heard)** 告訴你如何反映有關 NHS 方面的意見或對其提出投訴。

為照顧者提供的資訊

- **護理與同意 (Caring and Consent)** 解釋了你有哪些權利參與有關你正在護理的成人的決定制定。

你可從以下地方索取這些資料：

- GP surgeries、牙科診所、醫院和任何你獲得 NHS 醫護服務的地方
- NHS inform Helpline 電話 **0800 22 44 88** (文字電話 18001 0800 22 44 88)
- **www.hris.org.uk**
- 你當地的 citizens advice bureau (你可在互聯網上 **www.cas.org.uk** 或當地的電話簿中找到最近你住處的辦事處) 。

請發表意見！

我們希望得悉你對本小冊子的看法。

請循以下途徑發表你的意見：

- 致函 HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277**, Glasgow G1 3BR
- 發送電郵至 **hris@consumerfocus.org.uk**
- 瀏覽我們的網站 **www.hris.org.uk**，並點擊「contact us」的鏈結，或
- 致電 **0141 226 5261** 聯絡我們。

我們已經致力確保本冊子內容正確無誤。然而，本小冊子只作參考之用，而不應視之為全面的法律陳述。如果你欲採取法律行動，則應當聯絡事務律師、citizens advice bureau 或其他諮詢組織。

由 **Consumer Focus Scotland** 的項目 **Health Rights Information Scotland** 代表 **Scottish Government Health Directorates** 印製。



如欲索取以另一語言或格式製作的本資料單張，請致電當地的 NHS board。

如果你在聯絡他們時需要協助，請致電 NHS inform Helpline 0800 22 44 88 (textphone 18001 0800 22 44 88) 。

www.hris.org.uk