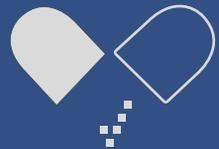




Llywodraeth Cymru
Welsh Government

辦好事情

如何在威爾士對國民醫療服務
(NHS) 提意見



威爾士國民醫療服務致力於提供最好的護理和治療。但有時候事情可能不如預期的順利。

當發生這種情況時，您應該向參與您的護理或治療的工作人員提出您的意見，以便他們可以調查發生的問題並努力加以改善。

威爾士國民醫療服務將通過一個叫做“辦好事情”的過程來讓您提意見。

我應該向誰提出意見？

最好是儘快向參與您的護理或治療的工作人員提出。他們會立即努力解決您的問題。

如果這不能幫助解決問題，或者您不想向工作人員反映，您也可以聯繫當地醫療機構理事會或醫療基金會處理意見的團隊。

如果您對您的家庭醫生、牙醫、藥劑師或眼科醫生提供的服務有意見，您通常應該請求診所為您進行調查，但如果您願意，您也可以要求您的醫療機構理事會進行調查。

每個醫療機構理事會或醫療基金會都有自己的處理意見的團隊。

欲了解他們的詳細資訊，請訪問威爾士國民醫療服務網站：

www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints

或直接打電話 0845 4647 聯繫威爾士國民醫療服務（NHS）。

處理意見的團隊或診所將做些什麼？

他們將：

- » 傾聽您的意見，並儘快解決問題。
- » 調查您的意見，並向參與您的護理 或治療的工作人員反映。
- » 聯繫有關人士以幫助您。
- » 告訴您他們的調查結果以及他們將採取的行動。

如果您需要得到不同格式（如大字體，盲文或錄音）的資訊或通信，請告知處理意見的團隊或診所。

我該何時提出我的意見？

最好儘快向他人反映，但是您可以在12個月內提出您的意見。如果已經過了更長的時間，而且您有正當的理由沒有及時提意見，處理意見的團隊或診所仍然能夠處理您的意見。

誰可以提意見？

您自己就可以提。如果您願意，您的護工、朋友或親戚也可以代表您提出，但您需要向他們提供您的書面許可。

我可以獲得支持以提出我的意見嗎？

可以。社區健康委員會的獨立宣傳服務提供免費和保密的支援。通過聯繫以下地址查找您當地的社區健康委員會：

威爾士社區健康委員會理事會（The Board of Community Health Council）：

02920 235558

網站：www.communityhealthcouncils.org.uk

電子郵件 enquiries@waleschc.org.uk

一旦您提出了意見，將會發生什麼？

意見團隊或診所將：

- » 與您聯繫，並可能會與您會面討論您的問題。
- » 調查您的意見，並向參與您的護理或治療的工作人員反映。
- » 他們致力於在收到您的意見後30個工作日內回復您。如果他們不能在此期限內回復您，他們將向您解釋原因，並告訴您何時可以得到回復。

某些意見可能需要更多時間來調查。

如果您仍然感到不滿意，該怎麼辦？

如果您對健康委員會的答覆不滿意，您可以聯繫威爾士公共服務監察員（Public Services Ombudsman for Wales），聯繫方式為：

Public Services Ombudsman for Wales

電話：0300 790 0203

網站：www.ombudsman-wales.org.uk

地址：1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ