

如果我只是想獲取 訊息呢？

並非所有人都需要請代表代為投訴。例如，有些人只是想瞭解投訴系統的運作方式，或瞭解應該向誰發送投訴信。

任何人聯絡VoiceAbility尋求協助投訴NHS，均可透過下載、電郵或郵寄方式獲得免費的「自助資料包」。

此「自助資料包」的內容包含：

- 以冊子形式詳細介紹投訴系統如何運作。
- 介紹如何調閱您的病歷。
- 提供關於撰寫投訴信的指引。

這些可能足夠幫您進行投訴。

即使您是自己提出投訴，您仍然有權在投訴過程中隨時聯絡NHS投訴代表。目的可以是獲取訊息或者向代表尋求支援。

我能否代表別人提出投訴，例如兒童、朋友或親戚？

您可以代表未滿18歲、無能力自己投訴的少年兒童提出投訴。您必須向接收投訴的組織證明該少年兒童沒有能力自己提出投訴，該組織才會考慮此投訴。

您也可以代表親友提出投訴，但是需要他們以書面形式同意您代為投訴。

如果您想代表患有智力障礙之人士提出投訴，則通常處理投訴的組織會先核實該病人的心智能力之後再做回覆。

滿足您的需要

NHS Complaints Advocates (NHS投訴代表)可根據您的需要而調整與您溝通的方式。

其中可能包括下列方式：

- 使用口譯或筆譯人員。
- 使用其他書面通訊形式，例如易于閱讀、較大字體之印刷物、社區語言及音頻。
- 使用英國手語 (BSL) 翻譯員。

如您有特定需要，請詳細告知，讓我們盡全力滿足您的需要。

聯絡我們

您可以聯絡我們：

- 獲取更多訊息。
- 獲取自助資料包以幫助您進行NHS投訴，或
- 幫助彙編您想在投訴中提出的問題。

我們的辦公時間是週一至週五上午9點至下午5點



您想投訴NHS嗎？



0300 330 5454

電話: 0786 002 2939



NHS Complaints Advocacy
VoiceAbility, Mount Pleasant House,
Huntingdon Road, Cambridge, CB3 0RN



0330 088 3762

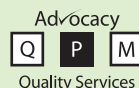


nhscomplaints@voiceability.org

www.nhscomplaintsadvocacy.org



NCAL001 MAR13



已登記慈善機構：1076630 有限公司：3798884



獨立
保密
免費

NHS Complaints Advocacy 幫助人們針對NHS提出投訴

如果您認識的人沒有得到您認為NHS應該提供的照顧和治療，而您想要對此投訴，那麼NHS Complaints Advocates (NHS投訴代表) 可以幫您。

只要是NHS對您提供或委任提供醫療照顧，您就有權根據NHS投訴流程來提出投訴。

NHS投訴的內容可能包括在下列機構或人士提供照顧或治療的過程中發生的事情：

- 醫院
- 您的全科醫師 (GP)
- 牙醫
- 藥師
- 驗光師/配鏡師
- NHS資助的養老院
- 專門服務
- 醫務輔助人員或救護車醫護人員
- NHS社區醫護人員
- 其他NHS醫護人員或臨床人員。

什麼是NHS Complaints Advocacy (NHS投訴代表) ？

代表制度 (Advocacy) 提供支援和資料，來幫助想對NHS服務提出投訴的人士。

這可能意味著提供訊息來幫助您自己進行投訴，或者安排一名經驗豐富的代表來提供支援，幫助您提出投訴。

NHS Complaints Advocacy 的特點：

- 獨立於NHS
- 保密
- 免費

代表制度 (Advocacy) 是如何運行的？

VoiceAbility提供代表協助，幫人們進行投訴。

代表們支援和協助人們表達想法和意見，幫助他們表達心聲和感受，在他們處境艱難時支援他們。

代表們經過專門培訓，懂得如何協助您提出投訴。

代表的職責就是幫人們表達想法，您的代表不會以自己的意見告訴您該怎麼做，也不會根據別人的意願行事。

代表是如何提供幫助的？

代表與您共同努力，讓您有信心提出投訴。

代表會在不同的投訴階段幫您整理您的意見，且能夠向您提供資訊/資料，有助於您決定要採取何種做法。

在整個投訴過程中，代表還可能做下列部分或全部事情：

- 向您提供關於NHS投訴流程運作方式的訊息。
- 幫助您瞭解在NHS投訴過程中可以期望得到的結果。
- 幫助您彙編您想在投訴中提出的問題。
- 幫助您向正確的人員寫信。
- 幫助您為會面做準備，並陪同您一起出席。
- 回答問題，幫助您做出決定。
- 讓您能夠放心地與獨立於NHS的人員談話。
- 在適當情況下，我們會與您當面討論您的投訴。
- 幫助您向有關組織或負責人瞭解、關注投訴進展。
- 幫您聯絡到其他可能會幫到您的女士或服務機構。

