



## 撰寫投訴信

### 我應向誰投訴？

#### 涉及NHS組織之投訴

如果您想投訴醫院或救護車服務，請聯絡NHS Trust（信託基金）投訴主管或執行長。

如果您不清楚應向誰發出投訴，請詢問「病人諮詢與聯絡服務」（簡稱PALS），或醫院投訴部，或您當地的NHS投訴代表服務。許多醫院基金會的網站上均有詳細資料說明如何就投訴事宜聯絡他們。

如欲投訴基層照護和獨立提供者（如GP全科醫生、牙醫、藥師、醫療中心或其他NHS獨立承辦商提供之服務，您有兩種選擇：

- a) 可直接聯絡NHS組織及服務提供機構內負責投訴的人，提出投訴。在大多數全科和牙科診所/醫院裏，此人是診所/醫院經營管理者。

或者

- b) 您可以向服務提供機構之專員投訴。

**註：**如果您選擇直接向該組織提出投訴而對其回應感到不滿，您不能向該服務組織之專員提出同樣的問題，而必須直接向醫療服務申訴專員（HSO）反映。

如果您的投訴與不止一家NHS組織有關，您只需向其中一家組織發信。他們會聯絡所涉及的其他組織，提供協調一致的回覆。

## 涉及非NHS組織之投訴

針對社會保健服務或私人安排的醫療保健服務，各有單獨的投訴流程。NHS投訴代表服務雖不對此類案例提供支援，但我們會指引方向幫您找到適當的協助途徑。

NHS投訴代表服務可協助您投訴NHS服務，其中包括社會保健服務內容。例如，您想就出院事宜向醫院投訴，但該投訴有部分與您回家後的社會保健服務相關。

如果您的投訴涉及的服務是其他服務提供者與NHS服務提供者合作提供的，您只需向其中一家服務提供者提出投訴。



## 撰寫及發送投訴信

此信應簡明扼要地概括您的投訴內容，且應要求依據NHS投訴流程進行調查。如果您代表病人而非為您本人撰寫投訴信，您必須證明您已獲得該病人許可。我們在此資料包裏附上了「同意及保密表」，您可使用此表。

### 有用的小貼士

#### 盡量簡明扼要

- 您的投訴信盡量不要超過兩頁。
- 小心避免在長篇書信中失去重點。
- 如果投訴內容較長且複雜，請附上記錄表或事件日志記載詳情。

#### 盡量清楚直接

- 使用短句。
- 坦然說出是什麼令您不悅，但請避免使用攻擊性或責罵式的話語。
- 請勿反覆說同樣的話。

#### 提出有建設性的意見

- 您的投訴令事情有機會得到改善。
- 請用禮貌而堅定的措辭表達您的疑慮。
- 請說明您希望透過投訴獲得什麼結果。例如：獲得道歉、解釋、服務改善，或者任何其他糾正補救。

#### 保留副本

- 按日期順序保留發出、收到的所有信件或電子郵件（副本），並記錄所有撥打過的電話。

#### 發送文件影印件而非原件

- 自己保留原始文件。

#### 確保對方收到您的信件

- 您可考慮用保證派遞或記錄派遞方式寄送。

## 接下來會如何？

您應在三個工作日內收到確認信，確認收到您的投訴。

NHS應聯絡您討論您的投訴，以及安排一個與您共同解決疑慮的計劃。這表示他們會討論如何能夠最好地解決您的疑慮，以及您提出問題後希望達到什麼結果。他們還會與您商定解決問題的時間範圍，並讓您及時瞭解進展。所建議之時間範圍可能被多個因素影響，例如他們需要與多少位醫護人員談話、是否很容易調閱您的病例，以及您的投訴是否涉及到其他NHS組織。如果難以遵守約定的時間表，對方應在到期之前提前聯絡您，並與您另外約定時間。

如果您的投訴涉及之服務是由其他服務提供者與NHS服務提供者合作提供的，那麼收到您投訴的組織將會聯絡所涉的其他組織。他們之間會商定由誰：

- 做主要的投訴處理者。
- 做您的聯絡人，負責與您溝通。
- 協調處理投訴，協助調查。
- 確保您收到一個回覆，以此回應起初商定的所有問題。

如果您需要更多關於撰寫投訴信的指導建議，或者在投訴過程的任何時候需要建議或意見，請聯絡 VoiceAbility NHS 投訴代表服務。



## 第一封投訴信的結構範例

保密  
加上您的地址  
及電話號碼

執行長或投訴主管（若知道姓名，請寫出）  
接著寫該組織的 名稱及地址

日期

尊敬的....

**關於：NHS投訴——投訴者姓名、出生日期**

這封信是針對我接受的治療提出投訴，我要投訴的是 [醫護人員姓名]，事情發生的地點是 [事情發生/接受治療的地點]，時間是 [事件日期/治療時段]。

或者 [如果您代表某位病人]

我謹代表 [寫上病人姓名]來信，並附上該病人同意本人做其代表的書面許可。[如果該病人無法給予許可，譬如因為年紀太小、病況緣故或已過世，您可以說明此情況]。

**描述：**

- 發生何事，
- 何時發生，
- 在何處發生。

如果您因為（比如說）當時在做手術而記不起事件，請寫上第三方提供之訊息，以及他們如何得知。

如果您有一份很長的事件記錄，可將其另外附上而在此提及。如果您已做了某些事情以嘗試解決事情，請說明。

**我希望此投訴的回覆可回應下列幾點：**

- 將最重要的事項寫在最前面。
- 請說明您為何感到不滿。
- 盡量清楚簡明。
- 以編號或點列式寫出您的要點。
- 提出您要求回答的問題，按重要程度列出這些問題。

## 透過此投訴，我希望.....

說出您想達成的結果，例如：

- 就所發生之事得到解釋。
- 道歉。
- 採取行動糾正您遇到的問題，並且是由指明的某人執行。

**我期待您回覆確認收到此信。我希望貴機構能對我提出的疑慮展開充分調查，並依據NHS投訴流程給予回覆。**

**如您需要其他訊息或資料，請儘管聯絡我。  
感謝您關注此投訴。期盼收到您的回信。**

**僅此致意**

您的簽名

工整書寫您的名字

如果您同時將此信抄送（cc）給別人，請在此顯示。

**抄送：其他人**



## 投訴信範例

Ms. A. Smith  
1 The Avenue,  
您的城鎮,  
AT1 2AB  
電話：010 232 3205

Helen Clarke  
The Complaints Manager  
Petersfield Surgery  
4 MainStreet  
您的城鎮  
AT1 2CD

3月30日 2013年

尊敬的 Helen Clarke:

**關於：NHS投訴——A Smith 太太，出生日期1963年5月19日**

我寫這封信是要投訴Hayton醫生在Petersfield Surgery對我進行治療的方式。

Hayton醫生幫我看過三次病，分別是在2012年的4月24日、5月31日、12月10日。他沒有給我做檢查或任何測試。我覺得他沒有認真對待我的症狀，他只是說我的問題是壓力所致，叫我放輕鬆。

我當時感覺很不舒服，他的輕視態度很令我生氣。我很擔心，所以我預約了另一位執業的醫生。我不知道他的名字但我會記下來。

這位醫生在2013年1月7日幫我做了檢查，還安排了一些測試。結果表明我患了糖尿病。醫生給我開了藥和特別食譜，現在我感覺好多了。但是在2012年4月至2013年1月期間，我遭受了數次感染、多晚失眠並且非常抑鬱。

我已經向Hayton醫生提出過我的憂慮，但是他沒有聽進去。

我希望此投訴的回覆可回應下列幾點。

- 我的身體狀況變差，是不是因為之前Hayton醫生給我看病的時候沒有檢測及診斷出我的糖尿病？
- 為什麼Hayton醫生不幫我安排任何檢查或測試？

除了回答我的問題之外，我希望：

- 請你們評估Hayton醫生對待病人的態度。
- 請Hayton醫生解釋他為什麼不聽我的疑慮和意見，也不幫我做檢查。
- 請他向我道歉，因為他的不當照護導致我承受了不必要的壓力以及健康狀況變差。
- 知道該醫院有何安排可評估醫生的聆聽技巧。

以前我在這家醫院受到過很好的照護，尤其是Conner醫生在退休前一直對我的照護。然後我就被轉介給Hayton醫生。我希望能對這家醫院的醫療保健水準重拾信心。

如果貴機構能對我提出的疑慮展開充分調查，並依據NHS投訴規章給予回覆，我將非常感謝。

期盼收到您的回信。

致上誠摯敬意

A Smith 太太



**0300 330 5454**

電話： 0786 002 2939



NHS Complaints Advocacy  
VoiceAbility, United House, North Road,  
London, N7 9DP



傳真： 0330 088 3762



[nhscomplaints@voiceability.org](mailto:nhscomplaints@voiceability.org)

[www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org)



Advocacy



Quality Services