



The Dudley Group
NHS Foundation Trust

PALS and Complaints Department

医疗咨询和联络服务处 (PALS) 以及投诉部门

医疗信息宣传册

医疗咨询和联络服务处

提出关切或投诉

我们会竭尽所能，以确保您获得最佳标准的护理。但是，有时我们可能没有达成这一目标，您的期望可能未能实现。如果发生这种情况，我们将尽全力正确行事，并从您的关注或投诉中学习，以改善我们对他人的服务。

我需要和谁交流？

在可能的情况下，请和提供护理的病房或部门的负责人交流，因为他们也许能立即为您排忧解难。

或者，您也可以联系医疗咨询和联络服务处 (PALS) 来帮助您。

PALS 团队与我们的病人和工作人员合作，致力于提供公正、保密的建议，以支持病人、病人的家人和护理者。

PALS 可以：

- 聆听你的表扬、关切、问题和建议
- 帮助您解决问题
- 提供和 NHS 投诉程序以及如何获得独立帮助相关的信息

PALS 的联系方式：

免费电话： 08000730510 （上午 9 点至下午 5 点，周一至周五）

电子邮件： dgft.pals@nhs.net

如果您对 GP、家庭牙医、药剂师或配镜师抱有关切或想投诉他们，请首先与这些医师或服务机构交流。您也可以联系当地专员，或致电 0300 311 22 33 联系 NHS England。

投诉

正式投诉可以书面方式提出，并通过电子邮件或邮寄方式送达；也可向投诉部门或院长办公室口头投诉。您在医院的治疗不会因投诉而受到任何影响。

投诉部门联系方式：

电话： 01384 321035

电子邮件： dgft.complaints@nhs.net

地址： Complaints Department 或 Chief Executive
The Dudley Group NHS Foundation Trust
2nd Floor, South Block
Russells Hall Hospital
Dudley, West Midlands
DY12HQ

收到我的投诉后会怎么样？

投诉部门会确认您的投诉，并告知您投诉程序完成的大致日期。如果我们调查您的投诉有任何延误，我们将会与您讨论。

您将有机会与高层员工会面，以讨论您的投诉。

投诉程序完成后，院长会为您提供完整的书面回复。

在哪里可以得到做出正式投诉的支持？

NHS 投诉倡导服务 (The NHS Complaints Advocacy Service) 是一家免费独立的服务机构，可以帮您进行投诉。

电话： 0300 456 2370

短信： 81025

电子邮件： pohwer@pohwer.net

地址： POhWER, PO Box 14043, Birmingham B6 9BL

如果我对投诉的回应不满怎么办？

如果您对投诉的回应不满意，请联系投诉部门，他们可以安排对您的投诉进行审核。

或者，您可以要求英国议会及医疗服务监察公署 (PHSO) 来复审您的案件。

请注意，在我们彻底调查并回应您的关切之前，PHSO 不会对投诉进行调查。（这被称为本地解决）。

英国议会及医疗服务监察公署联系方式：

电话： 0345 015 4033

网站： www.ombudsman.org.uk

地址： Millbank Tower, London SW1P 4QP

本地政府监察员联系方式：

电话： 0300 061 0614

网站： www.lgo.org.uk

地址： PO Box 4771, Coventry CV4 0EH

保密

我们会对您给予的信息保密。如果您代表他人投诉，我们需要他们的同意才能将他们的信息与您分享。

如果您的关切或投诉涉及其他组织，我们将与其他医疗机构联络，但首先我们将征得您的许可。

如果您希望以其他语言或格式接收本信息，例如大号字体或易于阅读的格式，请致电 **0800 073 0510** 或发送电子邮件至 dgft.pals@nhs.net 或写信给患者咨询和联络处。