

Western Health & Social Care Trust致力于提供高质量的服务。然而，如果您对我们的服务由任何意见，请告知我们。如果我们的表现差强人意，或您不满意我们的服务，我们需要知道具体情况，以便于我们从中吸取教训，并且提高我们所提供的服务质量。我们将认真对待您的投诉意见，并将其严格保密。

进行投诉不会影响您的权利，并且不会导致您失去任意已评估为必要服务的项目。

### 哪些人员可以投诉？

使用我们服务的任何人都可以投诉。您还可以针对其他人的行为进行投诉，当然，我们可能需要他们的同意。

### 如何投诉

您可以通过最适合您的方式进行投诉。具体方式包括面对面投诉、电话投诉或信件投诉。您应该向我们提供以下信息：

- 您的联系方式；
- 您的投诉对象；
- 导致您投诉的事件发生的地点和时间；以及
- 如果可能，您希望我们采取什么措施

您应该在相应行为发生之后尽快投诉；通常应该在事件发生后的6个月内。如果您在投诉的事件发生的时候没有注意到，在您知道投诉的事件之后6个月内进行投诉，

但通常应该在投诉的事件发生之后12个月内。

首先，您可以向为您提供治疗或护理的任意员工提起相关问题，然后，他们将尝试直接解决您的问题。如果他们无法解决，他们会告诉您下一步应该怎么做。

我们还设有投诉经理和投诉官员，他们可为您提供帮助。联系人详细信息如下：

### 投诉部门

**地址：**Trust Headquarters, MDEC Building, Altnagelvin Area Hospital, Londonderry

BT47 6SB

**电话：**028 71345171 分机号：214130 / 214142 / 214121 / 214122 / 214194  
**或直拨号码：**028 71611226

**电邮：**

[complaints.department@westerntrust.hscni.net](mailto:complaints.department@westerntrust.hscni.net)

如果您在任何时候认为您希望当面讨论您的问题，投诉团队将非常乐意与您会面。如果您希望，也可带朋友或亲人一起来，以获得他们的支持。

### 投诉帮助

我们的投诉团队可以向您提供更多关于如何进行投诉的信息。

或者，患者与客户委员会可提供免费且私密的建议、信息，

并帮助进行投诉。其中可能包括帮助撰写信件，帮助打电话，并且在任何您可能需要参加的会议中为您提供支持。关于患者与客户委员会所提供的服务，您可在以下网站获得更多信息：

[www.patientclientcouncil.hscni.net](http://www.patientclientcouncil.hscni.net)；或者拨打免费电话咨询：0800 917 0222

在投诉过程中，您可能还可能获得专家咨询服务。我们的投诉经理或患者与客户委员会将可以就此支持向您提供更详细的信息。

### 接下来会发生什么？

我们将在收到您的投诉之后2个工作日内向您确认。我们希望能够在20个工作日内针对您的投诉作出全面回应。有些投诉解决的时间要长于其他投诉。如果我们明确知道我们无法在此时间范围内作出回应，我们会通知您。

**如果您对所给出的回应不满意，应该怎么办？**

如果您对您所收到的回应不满意，您可再次联系投诉经理；然后，我们将尽最大努力解决您的问题。

如果您依然不满意，您可将您的问题提交给北爱尔兰公共服务监察专员（NIPSO），具体地址如下：  
Freepost NIPSO (Northern Ireland Public Services Ombudsman),  
Progressive House  
33 Wellington Place,  
Belfast, BT1 6HN  
或拨打免费电话：0800 34 34 24

您还可以发送电子邮件至[nipso@nipso.org.uk](mailto:nipso@nipso.org.uk)。关于NIPSO的职能的详细信息，请访问：[www.nipso.org.uk](http://www.nipso.org.uk)。请注意，除非您的投诉通过信托机构的处理流程无法解决，否则，NIPSO通常不会接受您的投诉。您必须在信托机构的投诉流程结束之后六个月内将您的投诉提交给NIPSO。

**关于受监管机构  
的投诉，例如：疗养院或  
敬老院**

如果您针对我们在某个机构所作出的布置进行投诉，例如疗养院或敬老院，您可以向护理提供商投诉；或者，如果您愿意，您可以将您的问题向我们反映。如果您对您所接收到的回应不满意，您可将您的投诉提交给NIPSO

监管和质量改进局（RQIA）是北爱尔兰的独立医疗与社会保健监管机构，其将负责监督如何处理关于受监管服务的投诉。关于RQIA所提供的各项服务的详细信息，请致电：02890 517500；或访问网站：  
[www.rqia.org.uk](http://www.rqia.org.uk)

我们重视您的所有建议，因此，如果您有：

### 评论与疑虑

我们将考虑您所有的评论与建议，与相关员工分享相关评论与建议，并作出改变（如可能的话）。

### 表扬

我们将使用您的表扬来表彰最佳实践做法，并且将其转达给相关部门或人员。您可通过书面或电子邮件的方式向患者服务部门Patients Advocate提出表扬：  
[compliments@westerntrust.hscni.net](mailto:compliments@westerntrust.hscni.net)

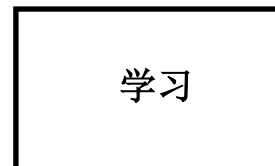
此信息以大号字体提供，并可按需提供其他格式。

关于投诉流程的更多信息，请访问：

[www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm](http://www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm)



## 投诉/表扬 流程指南



**请将您的意见告诉我们！**

**我们欢迎您进行投诉、表扬、评论  
并提出疑虑**