



NHS (英國國民保健署) 健康服務投訴資訊

n|compass
towards a **brighter** future



n-compass registered in
England and Wales.
Charity No. 1128809.
Guarantee No. 06845210.

目錄

提請關注	3
NHS投訴程序	4
Local Resolution (由地方部門處理投訴)	5
如何投訴	6
信函內容	8
信函範本	9
醫療紀錄	11
投訴之後	13
解決投訴的問題	13
填寫國會及醫療服務申訴專員表格 (PHSO)	16
常見問題	20
有用的聯絡資料	22
流程圖	25

就關於NHS的問題提請關注/遞交投訴

清楚說明您不滿意的地方

示例：

- 等候時間
- 員工的態度
- 溝通有待改進
- 藥物或處方有錯
- 誤診或診斷延誤



小貼士 請簡明扼要地說明您要投訴的事項

您想透過投訴達到甚麼目的？

盡可能貼近實際地思考您想透過投訴達到甚麼目的。

請注意, 透過NHS投訴程序可以達到的目的是有限的：

- 投訴不能用於對NHS工作人員實施紀律處分
- 經濟補償通常只能透過法律手段才能實現(如果想透過法律手段索賠, 您需要與專門處理醫療過失案的律師討論)

就關於NHS的問題提請關注/遞交投訴

可以提請哪個部門給予關注

- 如果可能的話, 直接與NHS工作人員/主管談談您不滿的地方。
- 聯絡Patient Advice and Liaison Service (病患諮詢與聯絡服務處, 簡稱PALS)

如果您不想直接聯絡NHS工作人員, 或者您已經嘗試過, 但認為沒有解決您的問題, 那麼PALS或許能幫助您。PALS提供與健康相關的建議、支援及資訊, 並且全方位為您保密。PALS會為患者、患者家屬以及看護人員安排一名聯絡人。請聯絡醫院獲取聯絡人的聯絡資料。

NHS投訴程序

如果您認為所報告的問題未獲解決, 或者問題較為嚴重需要展開調查, 您也可以考慮遞交正式投訴。

NHS投訴程序的關注點是盡可能在地方一級解決您投訴的問題。



Local Resolution (由地方部門處理投訴)

Local Resolution的目的,是嘗試解決您對相關NHS部門/機構的投訴。Local Resolution能讓您有機會解釋您的不滿之處,以及您希望採取甚麼措施來解決這一問題。

Local Resolution旨在在可能且恰當的情況下解決您的憂患。在本階段,請一定要闡明您的不滿之處。

在同一個案的後續階段,您將無法在投訴內容中添加要投訴的問題。



小貼士

請保留一份與投訴有關的電話通話紀錄,以及您寄出或收到的任何信件,日後可能會很有幫助。

遞交投訴的期限

通常情況下,您應在事件發生後或您發現問題存在後的12個月內遞交投訴。對於未能及時遞交投訴,如果您有充分的理由,這一時限可以延長,並且有可能展開公平的調查。

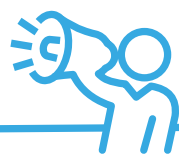
例如,如果您身體極度不適,無法立即遞交投訴。

如何投訴

如何投訴

示例:

- 親訪投訴部門
- 透過電話
- 發送電郵
- 寫信



小貼士 如果您遞交的是手寫紙質投訴信,請保留一份紀錄,以作日後參考之用。

接待您的工作人員應記錄您的投訴個案,並且向您提供一份副本。請聯絡NHS相關機構,要求與投訴部門的工作人員交談。

書面投訴應提交至您要投訴的NHS機構的主管部門。

處理投訴

您可以直接向NHS機構遞交投訴

如果您要投訴一家醫院，請將投訴遞交至首席執行官或投訴部門主管。對於大多數全科醫生及牙科診所，此類投訴將由診所主管處理。

此外，您亦可以向服務專員遞交投訴

- 對初級衛生保健服務（全科醫生、牙醫、藥劑師）的投訴，請聯絡NHS England。NHS England亦委任軍隊提供醫療服務及其他一些專業服務。您可以透過電郵將投訴發送至england.contactus@nhs.net，郵件主題行請擬「**For the attention of the complaints team**」（請投訴部門關注），或者將投訴信郵寄至：**NHS England, PO Box 16738, Redditch, B67 9PT**
聯絡電話：**0300 311 22 33**
工作人員接聽電話的時間：週一至週五上午8點至下午6點，週三為上午9點30分至下午6點
更多相關資訊請訪問：
www.england.nhs.uk/contact-us/complaint/complaining-to-nhse
- 醫療委員會（Clinical Commissioning Groups, 簡稱CCG）：於2013年取代了初級衛生保健信託機構，負責為地方提供且監管衛生保健服務。若要搜尋您當地的CCG，請訪問<https://www.nhs.uk/Service-Search/other-services/Clinical%20Commissioning%20Group/LocationSearch/1>，或致電**0300 311 22 33**聯絡NHS England獲取更多相關資訊。
- 如果您選擇直接向NHS機構投訴，例如，外科全科醫生的診所主管或醫院投訴部門主管，之後您將不能就該服務向其監管部門（NHS England或CCG）再次遞交投訴。您必須將投訴遞交至國會及醫療服務申訴專員

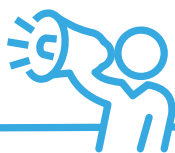
處理投訴



小貼士 您可以致電投訴部門,了解他們是否收到了您的投訴信。

投訴信應涵蓋的內容

- 涉事工作人員的姓名 (如果您知道)
- 事件發生的地點
- 日期、時間、時長
- 事件過程
- 您希望回覆能為您解決哪些具體問題?
- 您對投訴有哪些預期結果?
- 直接了當說明投訴內容



小貼士 如果投訴涉及多個NHS機構,您只需要向其中一個機構發送一次信函即可。該機構將負責與其他相關機構聯絡,為您提供統一回覆。

信函範本

(您的地址)

(投訴部門主管姓名)

(接收投訴的部門之地址)

(寫信日期)

尊敬的(投訴部門主管)

關於:NHS投訴 - 患者姓名及出生日期

本人謹此就最近在格林代爾醫院遭遇的經歷提出投訴。我認為自己受到了有損尊嚴且不受尊重的對待。

在我10月10日第一次前往急症室時,我告訴急症科Carter醫生,我胃痛得很厲害。Carter醫生告訴我,這是「很常見的小問題」,沒有特別關注,也沒有進行任何檢查。我一再向急症室護士堅稱,這個不是小問題,我痛得很厲害,但他們始終無視了我的訴求。

我認為醫務人員對我說話時非常傲慢,除了給我開撲熱息痛的處方之外,沒有對我進行任何治療就讓我離院。10月11日,我再也無法忍受疼痛,於是又回到急症室。

另一位醫生很快接待了我,(檢查後)發現我的闌尾破裂,於是我被緊急送往手術室。手術後我的傷口因敷料處理不當發生感染,導致我住進了深切治療部。

我目前已經康復,但手術後經過很長時間才恢復,這對我的身心健康造成了不良影響。

信函範本

我想提出的幾點問題是：

1. 為甚麼我10月10日第一次去醫院就診時沒有為我做任何檢查？
2. 如果在我第一次就診時就進行了檢查，我是否就不會需要接受緊急手術？
3. 當我試圖把對自己病情的擔憂告知急症室醫務人員時，我覺得他們都無視了我？
4. 為甚麼我的手術傷口會處理不當，導致我感染並住進了深切治療部？

綜上所述，我希望：

1. 對Carter醫生的臨床判斷展開調查，以防再次發生在其他患者身上。
2. 院方作出解釋，我為甚麼受到醫務人員的不公平對待，我對病情的擔憂被無視。
3. 負責術後護理的醫務人員需要接受處理傷口的再培訓。
4. 為本人提供一份與這起投訴有關的醫療紀錄，以便本人對在醫院就診時的紀錄內容有清晰的了解。

本人熱切期待能收到您的及時回覆。

此致！

(簽名)

(姓名)

請注意：本信函範本中提及的人員及醫院均屬虛構，絕不代表真實個案。

醫療紀錄

醫療紀錄被所有NHS服務機構使用，包括全科醫生手術、社區服務及醫院，用於記錄藥物、轉診與通訊往來、諮詢、診斷與住院等資訊。

作為投訴個案的組成部分之一，或者為了幫助您決定是否要提出投訴，您可能需要取閱自己的醫療紀錄。

根據1998年的《數據保護法案》(Data Protection Act 1998)規定，您有權取閱自己的醫療紀錄。

如果您想取閱自己的醫療紀錄，或許不需要正式申請。相關法律沒有任何規定，醫務人員不可以讓您非正式地取閱本人的醫療紀錄。非正式的取閱要求可以在諮詢時提出，或者您也可以致電外科要求取閱。一些外科全科醫生允許患者線上訪問醫療紀錄。

申請取閱醫療紀錄

在申請取閱醫療紀錄或要求提供醫療紀錄副本時，您必須聯絡相應的NHS機構的醫療紀錄部門。該部門會為您提供一份需要您填寫的具體表格。

- 醫療紀錄應在申請取閱後的40天內提供。如果紀錄是在過去40天內添加的，則應在21天內提供。
- 您可以要求由其他人陪同您取閱您的醫療紀錄並為您解釋內容，以確保您理解所有資訊。
- 如需取走醫療紀錄的紙質副本，NHS機構最高可收取50英鎊的費用。
- 獲取電子版紀錄的費用不應超過10英鎊。



小貼士 如果所索取的醫療紀錄與投訴有關，有時可以免除費用。

醫療紀錄

資料有錯誤或遺漏

- 只有與其他患者有關的資訊才能從醫療紀錄中刪除。
- 不過，添加資料是可以的，您的備註可以填寫在“附錄”一欄。若有此要求，您需要向NHS機構說明。

非本人的醫療紀錄

- 患者本人必須向NHS機構書面給出同意，其他人才能獲得該患者的醫療紀錄。如果患者本人無法給出同意，您將需要尋求法律意見。
- 即使是父母或監護人想查看孩子的醫療紀錄，上述規定同樣適用。
- 如果您要取閱的醫療紀錄的當事人已離世，則只能由特定人士取得紀錄，例如個人代表或遺囑執行人。如果申請取閱醫療紀錄的原因未包含在上述內容中，請聯絡NHS機構，該機構將根據具體情況做出決定。

1998年數據保護法案 (DATA PROTECTION ACT 1998)

根據1998年《數據保護法案》，您可能被拒絕取閱醫療紀錄的唯一理由是：

1. 您的醫生認為，檢閱紀錄所包含的資訊可能會對您或其他人造成傷害。
2. 提供紀錄將引致NHS機構或全科診所「不成比例的付出」。



遞交投訴後的後續步驟

NHS機構在收到您的投訴後的3個工作日內將以口頭或書面形式予以確認。

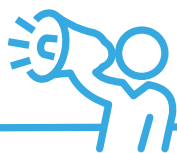
NHS機構應告知您對投訴展開調查以及提供書面回覆所需要的時間。如果未能在商定的時間內回覆您，該機構應在該日期之前聯絡您，商定還需要多少時間。

解決投訴的問題

您可能會獲邀參加一次會面，以針對您的投訴進行商談，您可以把具體細節直接告知相關工作人員。該次會面被稱為「Local Resolution Meeting」。

有時候，NHS會使用調解服務。調解員是中立且獨立的一方，可以與您及相關人員會面（一起或分別），以便雙方都能表達自己的觀點，並試圖解決異議。

調解服務具體在不同的NHS信託機構中亦有所不同，因此，如果您獲提供此項服務，您可以要求投訴部門主管解釋調解員在您所在地區起甚麼作用。



小貼士 不妨準備一份您想在會面時提出的問題清單並隨身攜帶。盡量使這些問題簡明扼要。帶上所有相關文件參加會面也很有幫助

調查之後

調查完成且進行過所有必要的會面之後，投訴部門主管或NHS機構的相關人員應在28天內或在新商定的時間內給您發信。

該信函應包括：

- 投訴摘要
- 調查之發現，以及將據此採取的行動
- 如果您仍然對回覆不滿，該怎麼辦。

根據調查的具體情況，信函還可能包含：

- 道歉
- 投訴的結果是採取甚麼行動
- 採取了哪些措施來防止同樣的事情再次發生在其他人身上

如果您對回覆不滿，可以再次寫信給NHS機構，尋求進一步的解釋。您的其他選擇包括：

- 致電處理投訴的工作人員，解釋您不滿的原因
- 要求會面商討未解決的問題

如果您對NHS機構的回覆感到滿意，或者該機構認為已經盡了能力，Local Resolution即告結束。

Local Resolution至此結束。

如果我在Local Resolution結束時不滿意，該怎麼辦

如果對投訴的處理及調查方式不滿意，您有權向國會及醫療服務申訴專員 (PHSO) 投訴。

申訴專員獨立於NHS與政府。

專員提供免費服務且為您保密。

申訴專員會檢閱收到的每一起投訴個案，但不一定會 (亦並非必須) 對收到的所有投訴展開調查。

只有在您已經嘗試透過Local Resolution解決問題之後，申訴專員才會對您的個案展開調查。如果申訴專員認為您的個案未需要上呈到申訴專員一級，

或者如果申訴專員認為涉事的NHS機構沒有盡其所能在地方一級解決問題，專員可以將個案轉回NHS投訴程序的Local Resolution一步。

您應在所投訴的事件發生之日起或您首次意識到此事之日起的一年內遞交投訴。申訴專員可以延長這一時限，例如，如果Local Resolution流程耗時超過一年。

在以下情況下，申訴專員通常不會對投訴展開調查：

- 您對NHS機構的決定有異議，但未能提供任何證據說明該決定是錯誤的
- 申訴專員認為沒有證據表明NHS機構有過失
- 申訴專員認為NHS機構已經盡其所能解決問題
- 申訴專員的調查不會產生有價值的結果，例如，如果您所尋求的結果無法達成

填寫國會及醫療服務申訴專員 (PHSO) 表格

PHSO表格可在以下網頁找

www.ombudsman.org.uk/making-complaint/complain-us-getting-started/complaint-forms

或者您也可以致電**0345 015 4033**, 要求將表格郵寄給您或透過電郵發送給您

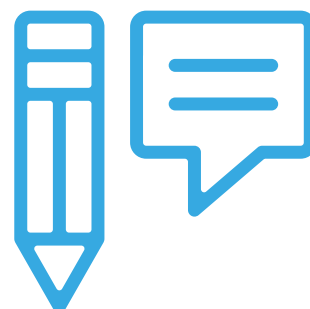
(工作人員接聽電話的時間: 週一至週四: 上午8.30至下午5.00; 週五: 上午8.30至中午12點)。

在遞交投訴之前, 您可以使用PHSO投訴檢查工具確保您的投訴將會遞交到正確的機構, 以及是否已準備好接受審核。具體請訪問: **<https://www.ombudsman.org.uk/making-complaint#complaint-checker>**

您與申訴專員的通信應盡可能包括:

- 投訴信
- NHS機構的回覆
- 面談紀錄
- 事件的時間線 (如適用)
- 往來電郵

郵件應按日期順序排列, 並且在填寫PHSO申請表第6節「What was your Original Complaint」(請說明您的初始投訴個案) 時引用相關郵件



如果我在Local Resolution結束時不滿意，該怎麼辦？

如果您將投訴上呈至申訴專員，結果將主要有三種：

1. 申訴專員可以決定不對投訴個案展開調查，亦不會採取進一步的行動。
2. 申訴專員可能會決定不對投訴個案展開調查，但可能會要求NHS機構或從業人員採取專員相信可以更快解決所投訴問題的行動。
3. 申訴專員可以決定展開深入調查，隨後會有一份關於個案的詳細報告。申訴專員的目標是90%的調查在12個月內完成。



如果您將投訴升級至申訴專員

申訴專員將首先完成一份文件，概述他們對您的投訴個案的理解。您必須仔細檢查文件內容並同意文件的準確性，因為這將構成專員展開調查的事實基礎。如果您對任何內容有異議，請務必盡快告知專員。申訴專員展開調查後，將擬一份關於此個案的詳細報告。如果投訴獲支持，申訴專員可以向NHS機構或從業人員提出相關建議以解決問題。

申訴專員的決定

申訴專員對您的投訴個案作出的決定是最終決定。其中包括是否對投訴展開調查的決定，以及在調查之後是否支持投訴的決定。

話雖如此.....

如果您對國會及醫療申訴專員 (PHSO) 的決定不滿.....

在某些情況下，您或許可以要求申訴專員的審核服務部門重新審核對您的投訴做出的決定。

審核服務部門由專屬的內部個案工作者小組組成。他們負責對存疑的申訴專員決定及服務進行審核。該小組獨立於Operations and Investigations Directorate (行動與調查局)，並且在此之前沒有參與過處理您的個案。

該服務還涉及數名外部審查員，此等審查員並非國會及醫療服務申訴專員 (PHSO) 的僱員。

將個案提交外部審核的標準：

- 個案需要從外部審視
- 個案的複雜性及/或敏感性

申請對申訴專員的決定進行審核

申訴專員要求，若您對其就您的原始投訴個案作出的決定有質疑，您必須在專員向您告知決定後的三個月內提出。

您還必須滿足一個或多個審核標準。該等標準包括：

- 所作決定基於不準確的事實，該等事實可能會改變決定。
- 您有新的相關資訊，該等資訊此前沒有包括在個案中，並且可能會改變申訴專員的決定。
- 申訴專員忽視或誤解了投訴個案的部分內容。或者專員沒有考慮到相關資訊，而這可能會導致其更改決定。

國會及醫療服務申訴專員網站上有一份表格，名為「**Review and Feedback; What to do if you think our decision on your complaint is wrong**」(審核與反饋；如果您認為我們對您的投訴個案決定有誤，該怎麼辦?)。具體請訪問：<https://www.ombudsman.org.uk/about-us/feedback-about-our-service>

或者您也可以致電**0345 015 4033**，要求將表格郵寄給您或透過電郵發送給您。(工作人員接聽電話的時間：週一至週四：上午8.30至下午5.00；週五：上午8.30至中午12點)。



常見問題

問：我的父親已離世，我沒有向他取得同意代表他採取行動。我是否可以投訴他獲得的治療？

可以。您可以代表已離世的朋友或親屬提出投訴或接手已遞交的投訴，即使您沒有得到當事人的書面授權。在某些情況下，NHS可能會決定不接受您擔任合適的代表，他們會就此事宜與您商討。

接收您的投訴的NHS機構通常會要求您填寫一份表格，並且需要您提供書面證據。

問：我的表親今年14歲，有嚴重的學習障礙。我可以在沒有獲得其書面授權的情況下代表其遞交投訴嗎

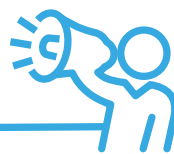
如果兒童本人無法投訴，可以代表兒童（18歲以下）提出投訴。

除非NHS機構確信兒童本人無法提出投訴，否則不會考慮兒童代表遞交的訴。

問：我可以針對過往的事件提出投訴嗎？

這將具體取決於事件發生的時間。您應在事件發生後的12個月內，或在您意識到需要投訴的12個月內遞交投訴。

對於未能及時遞交投訴，如果您有充分的理由，NHS機構可以對此自行裁量。



小貼士

只有在朋友或親屬同意的情況下，您才能代表他們提出投訴，並且您需要得到他們的書面授權。

常見問題

問:我的太太/先生患有癡呆症,我仍然需要本人授權才能投訴嗎?

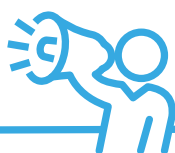
如果患者本人病情嚴重或缺乏能力,則無需獲得授權,但NHS機構必須確認患者沒有此能力,然後才會接受投訴。如果NHS機構不接受您的投訴,則必須書面告知您這一決定的理由。

問:我想對為我做手術的外科醫生採取法律行動,我應該怎麼做?

如果需要就醫療過失提出索賠,您需要尋求法律意見。此等個案不屬於NHS投訴程序的處理範疇。您可以聯絡Community Legal Services Direct (社區法律諮詢服務) 找到當地專業律師的詳細資料 (具體請參閱本資訊包後面的實用聯絡資料)。

問:我可以透過NHS投訴程序投訴私人療養院嗎?

療養院必須是由NHS資助,您才能提出投訴。私人療養院有自己的投訴程序。



如果NHS為您的治療及看護服務提供資助,您可以透過NHS投訴程序進行投訴。不過,如果治療由您自己出資,或者是由私人醫療保險資助,您就不符合條件向NHS投訴。所有私人醫療中心都有自己的投訴程序,您應該透過相關程序直接向他們投訴。

有用的聯絡資料

Community Legal Services Direct (社區法律諮詢服務)

面向社區的免費法律服務。

電話: **0845 345 4345**

網站: **www.clsdirect.org.uk**

電郵: **webadmin@clsdirect.org.uk**

CQC (護理質量委員會)

英格蘭的衛生及社會關懷服務獨立監管機構。

National Customer Service Centre. City Gate, Gallowgate, Newcastle Upon Tyne, NE1 4PA

電話: **03000 616 161**

電郵: **enquiries@cqc.org.uk**

General Dental Council (英國牙醫總會)

英國的牙科醫務人員監管機構

37 Wimpole Street, London, W1G 8DQ

電話: **020 7167 6000**

網站: **www.gdc-uk.org**

線上聯絡表: **www.contactus.gdc-uk.org**

General Medical Council (英國醫學總會)

確保醫療實踐達到適當的標準，從而保護、促進及維護公眾的健康與安全。

Regents Place, 350 Euston Road, London, NW1 3JN

網站: **www.gmc-uk.org**

一般問題諮詢: **0161 923 6602**

線上聯絡表及線上客服: **www.gmc-uk.org/contact-us/adviser**

有用的聯絡資料

Healthwatch (健康監察)

為消費者的健康與社會關懷提供支援的監督機構。

電話: **03000 683 000**

網站: **www.healthwatch.co.uk**

電郵: **enquiries@healthwatch.co.uk**

線上聯絡表: **www.healthwatch.co.uk/contact-us**

Information Commissioners Office (資訊專員辦公室)

針對數據保護及資訊自由提供獨立諮詢與指導的機構。

Wycliffe House, Water Lane, Cheshire, SK9 5AF

電話: **0303 123 1113**

網站: **www.ico.org.uk**

電郵: **casework@ico.org.uk**

線上客服: **www.ico.org.uk/global/contact-us/live-chat**

NHS England (英格蘭國民醫療服務體系)

在多個領域開展工作, 包括確保服務質量以及改善患者的體驗。

PO Box 16738, Redditch, B97 9PT

電話: **0300 311 22 33**

網站: **www.england.nhs.uk**

電郵: **england.contact@nhs.net**

失聰、聽力障礙或言語障礙人士可以致電**18001**, 然後**0300 311 22 33**, 使用Next Generation Text (下世代文字服務, 簡稱NGT) 聯絡NHSE

有用的聯絡資料

Optical Consumer Complaints Service (配鏡顧客投訴服務, 簡稱OCCS)

為配鏡消費者及專業人士提供獨立且免費的調解服務。

6 Market Square, Bishop' s Stortford, Hertfordshire, CM23 3UZ

電話: **0844 800 5071**

網站: **www.opticalcomplaints.co.uk**

電郵: **enquiries@opticalcomplaints.co.uk**

The Parliamentary & Health Service Ombudsman (國會及醫療服務申訴專員)

針對數據保護及資訊自由提供獨立諮詢與指導的機構。

Millbank Tower, 30 Millbank, London, SW1P 4QP

電話: **0345 015 4033**

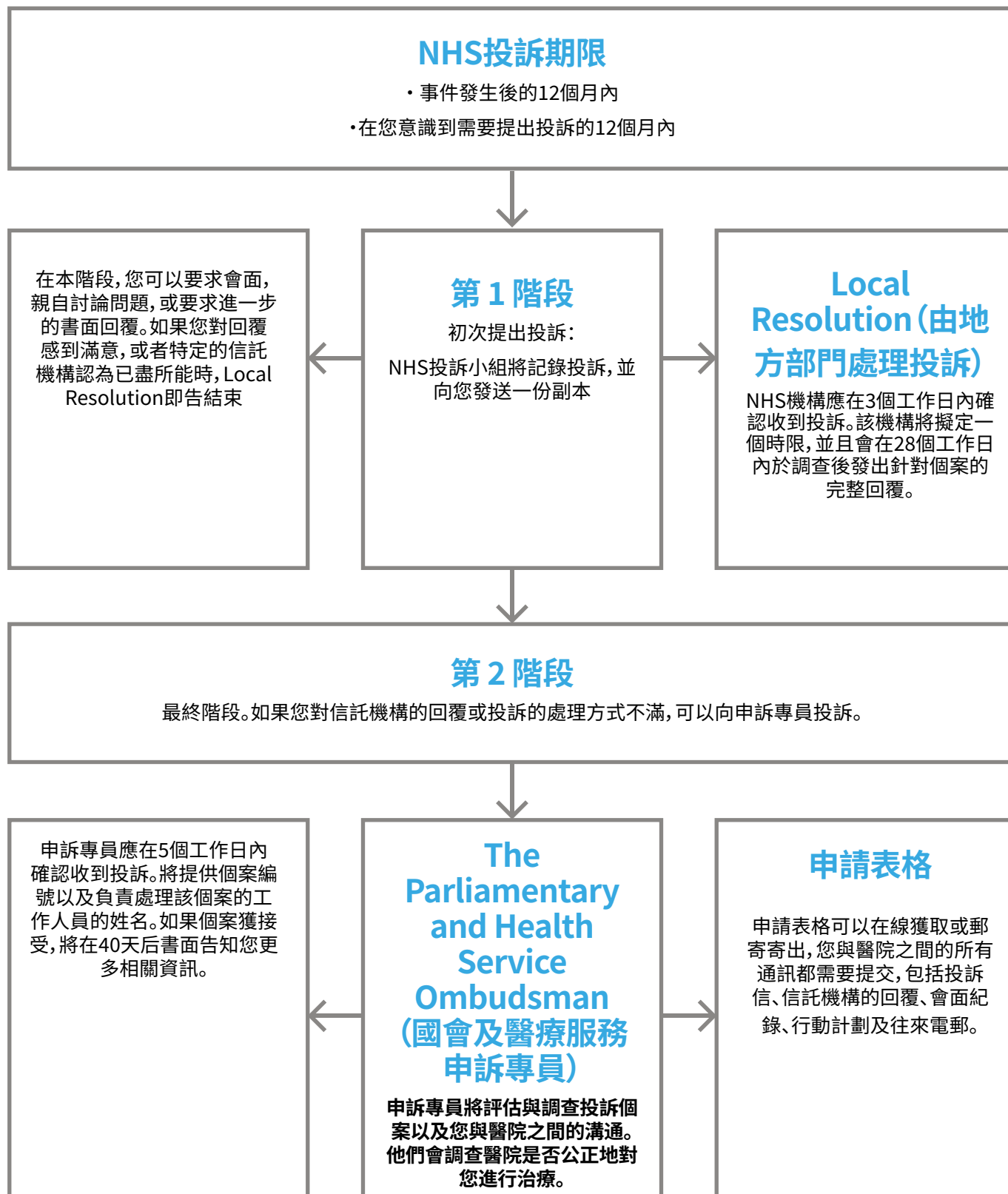
您可以將短訊「Call back」(請回電) 連同您的姓名及電話號碼發送至**07624 813 005**

網站: **www.ombudsman.org.uk**

電郵: **phso.enquiries@ombudsman.org.uk**

請參閱最後一頁的NHS投訴流程表

NHS投訴流程表





聯絡我們

Liverpool Advocacy Hub

電話: 0300 3030 629

電郵: referral@liverpooladvocacyhub.org.uk

線上客服: www.liverpooladvocacyhub.org.uk