

## 您可以通过以下方式联系您的 患者体验团队：

### 电话：

我们免费电话的服务时间为周一至周五。如果线路忙，请留言，我们会尽快给您回电话。

**免费电话：0800 783 5774**

**传真：01325 743 232**

### 致函：

Patient Experience Team  
Appleton House  
Lanchester Road Hospital Site  
Durham  
DH1 5XZ

**电邮：** [cdda-tr.patientexperiencecddft@nhs.net](mailto:cdda-tr.patientexperiencecddft@nhs.net)

如果您认为更合适的话，我们也可以安排一次面对面的会谈。

**东北国民医疗服务独立投诉团体 (North East NHS Independent Complaints Advocacy, 简称ICA)** 是一个独立的机构，对于那些希望对其在国民医疗服务所获的治疗提出投诉的人士，该机构能为他们提供帮助和建议。

您可拨打以下电话联系 ICA：

**0808 802 3000**

## 患者体验团队

### 地址：

**Appleton House**

**Lanchester Road Hospital Site**

**Durham**

**DH1 5XZ**

如果您希望获得本文件的其他语言或格式的版本，请联系我们。

波兰语

粤语

孟加拉语

旁遮普语

乌尔都语

古吉拉特语

**作者：** 患者体验团队

**网址：** [www.cddft.nhs.uk](http://www.cddft.nhs.uk)

**复核日期：** 2018 年 9 月

# 患者 体验 团队

我们的职责是帮助您

致谢  
问题  
意见  
投诉

## 我们对您的承诺

杜伦郡和达灵顿国民医疗服务信托基金会（County Durham and Darlington NHS Foundation Trust）致力于提供高品质的服务，然而我们始终希望不断改进，并且我们也意识到，有时我们也会产生失误。我们欢迎患者的反馈，如致谢、提出意见、问题或投诉，因为这些能帮助我们改进服务。

如果您希望与我们分享您正面的评价，请通过我们的电邮或邮寄地址与我们联系。我们非常欢迎正面的反馈，并会将其与参与服务的工作人员们分享。

如果您对您本人或他人所接受的护理或治疗感到不满意，请立刻告诉一位工作人员，因为这能让工作人员讨论您的问题并尽量在本地将其解决。请勿等到治疗结束才提出。提出问题将无论如何不会影响到您未来的护理或治疗。

如果您不希望向工作人员提出问题，您可以联系患者体验团队，以对您的问题进行讨论，或以投诉的方式提出问题。如果您遇到了问题，我们鼓励您尽快让我们知道，如此我们才能一起合作解决问题。

## 非正式地提出问题

- 当患者、照顾者或亲属对我们的服务提出问题时，我们将为其提供支持。
- 我们将会和参与您护理或治疗的专业人士共同合作，以求快速解决问题。

## 投诉

投诉可由患者本人提出，或在患者同意的情况下，可由他人代为提出。

一般来说，投诉应在事件发生的12个月内或您意识到需要进行投诉时提出。

国民医疗服务投诉程序的第一阶段为“本地解决方案”。

如果您希望进行投诉。

## 请致函：

患者体验团队，地址请见本小册子的背面。我们将对您的投诉严格保密，并且会：

- 在三个工作日内书面确认收到您的信；
- 为调查您的问题制定一个时间表和行动计划；
- 对您所提出的问题进行彻底调查；
- 在与您约定的时间表内给您详细的答复；
- 如果调查比预期耗时更长，及时向您通报最新进展；
- 尽可能采取行动，对失误进行补救。

**如果您对信托基金会的回复不满意**，您应首先致电或致函患者体验团队，以讨论继续进行投诉的选项。

我们将很乐意与您讨论您尚未解决的问题，并且如果您愿意的话，我们也可以安排服务主管与您会面，以尝试解决您的投诉。

**如果您仍不满意**，可将您的投诉递交至**卫生服务申诉专员（Health Service Ombudsman）**，请他们对您尚未解决的问题进行复核。

## 联系方式如下：

The Parliamentary and Health Service

Ombudsman

Millbank Tower

Millbank

London

SW10 4QP

## 电话服务热线：

**0345 015 4033**

## 电子邮件：

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