



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： [pals@dgh.nhs.uk](mailto:pals@dgh.nhs.uk)

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](mailto:dgft.complaints@nhs.net)

地址： Complaints Department 或 Chief Executive  
The Dudley Group NHS Foundation Trust  
2<sup>nd</sup> 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](mailto: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](http://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](http://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 [PALS@dgh.nhs.uk](mailto:PALS@dgh.nhs.uk) 或写信给患者咨询和联络处。