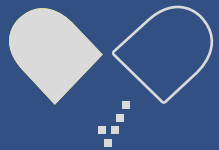




Llywodraeth Cymru
Welsh Government

做对事

提出有关威尔士NHS的问题



威尔士NHS旨在提供最好的护理和治疗。但有时候事情可能不如预期顺利。

当发生这种情况时，您应该向参与您的护理或治疗的工作人员提出您的问题，以便他们可以了解哪里可能做错并尝试改善。

这通过威尔士NHS的“做对事”流程来完成。

我应该向谁提出？

最好是尽快向参与您的护理或治疗的工作人员交谈。他们会立即尝试解决您的问题。

如果这不能帮助解决问题，或者您不想与工作人员交谈，您也可以联系健康委员会或信托基金会的问题团队。

如果您对全科医生（GP）、牙医、药剂师或眼科医生提供的服务有疑虑，通常您应该请求诊所为您进行调查，但如果您愿意，您也可以要求健康委员会进行调查。

每个健康委员会或信托基金会都有自己的问题团队。详情请访问威尔士健康网站：

www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints

或 直接拨打 0845 4647 联系威尔士NHS

问题团队或诊所将做什么？

他们将：

- » 倾听您的问题，并尽快解决。
- » 调查您的问题，并与参与您的护理 或治疗的工作人员交谈。
- » 让您与正确的人联系以帮助您。
- » 让您知道他们的调查结果，以及他们要采取的行动。

如果您需要 不同格式（如大字体，盲文或音频）的信息或通信，请告知问题团队或诊所。

我应该在何时告知其他人我的问题？

最好尽快与其他人交谈，但是您可以在12个月内提出您的问题。如果已经过了更长的时间，而且您有正当的理由推迟，则问题团队和诊所仍然能够处理您的问题。

谁可以提出问题？

您自己就可以提出。如果您愿意，您的照顾者、朋友或亲戚也可以代表您提出，但您需要向他们提供书面许可。

我可以获得提出问题方面的支持吗？

是的。社区健康委员会的独立宣传服务提供免费和保密的支持。

通过联系以下地址查找您当地的社区健康委员会：

威尔士社区健康委员会理事会：

02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

一旦您提出了您的问题，会发生什么？

问题团队或诊所将：

- » 与您联系，并可能会与您会面来讨论您的问题。
- » 调查您的问题，并与参与您的护理 或治疗的工作人员交谈。
- » 尽量在收到您的问题后的30个工作日内回复。如果他们不能在此期限内回复，他们将向您解释原因，并让您知道您将在何时得到回复。

某些问题可能需要更多时间来调查。

如果您仍不满意？

如果您对健康委员会的答复不满意，您可以联系威尔士公共服务监察员。

威尔士公共服务监察员

电话：0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

地址：1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ