

Comment and Complaint Procedures (Chinese)



评论和投诉程序

国立康复医院
Rochestown Avenue
Dun Laoghaire
Co. Dublin

www.nrh.ie

医院的投诉
程序会公正地维护
您投诉的法定权利

您的意见对于我们至关重要

国立康复医院致力于为患者提供最佳的医护标准。为了确保我们的工作臻于完善，我们希望听到您对于我们服务的评价。

我们欢迎并重视您的意见和建议，这有助于我们不断提高服务水平。

我们乐见您对我们的溢美之词，但如果您对我们服务的任何方面有所不满，也请不吝告知，我们会努力解决让您不满的任何问题。

意见或建议

您可以通过以下任意方式提交意见、建议或投诉：

- 口头告知 - 告知护理人员，或与利益相关者和企业数据经理联系，电话：分机号 5211 或 01 235 5211
- 书面提交 - 您可以将您的意见和建议投寄到医院各处的意见箱中。
- 电子邮件 - 请通过电子邮件将您的总体意见和建议发送至 communications@nrh.ie

我们承诺会传达您的认可并适时针对收到的意见和建议采取行动。

投诉

如果您对医院服务的某一方面不满意，或是我们提供的服务未达到您的预期，您有权进行投诉。

我们可能需要访问您健康档案上的信息以便调查投诉事宜。我们承诺始终对您的投诉和个人资料严格保密。

我们向您保证，您的投诉不会对您现在或今后的治疗产生任何不良影响

如何投诉

您可以进行口头投诉或
书面投诉。

口头投诉

如果很难向相关人员启齿，请告知其他任何护理人员，他们会努力尽快解决您的问题，或者，您可以联系利益相关者或企业数据经理。利益相关者或企业数据经理会就您的意见和建议为您提供帮助，或帮助您完成投诉流程。

书面投诉

如果您进行了口头投诉但对结果不太满意，您可以发送正式的书面投诉至：

利益相关者和企业数据经理
国立康复医院
Rochestown Avenue
Dun Laoghaire
Co. Dublin
电话：235 5211

接下来会发生什么情况？

在正常情况下，利益相关者和企业数据经理会在五 (5) 个工作日内回信确认已收到您的投诉。随后，他/她会在三十 (30) 个工作日内就您的投诉为您提供一份完整回应。如果此过程需要花费时间较长，则每二十 (20) 个工作日会向您更新一次最新情况。

可能会邀请您会见员工代表以解答您在投诉中提到的问题。

如果您对我们的回应

不满意

如果您对调查结果不满意，您可以要求 HSE 的独立内部审查小组来审查整个事件。

如果您对审查结果仍不满意，您有权将投诉提交给监察专员或儿童监察专员。

投诉时限

- 您应在投诉事件发生后尽快投诉，或者在事件发生后最迟 12 个月内进行投诉。
- 如果存在适用的特殊情况，则可以延长此时限。

应于何时与利益相关者和企业数据经理联系

请您在有以下需求时与利益相关者和企业数据经理联系：

- 需要秘密告知某人
- 需要索取有关医院服务的信息
- 或者，您在提供反馈或进行投诉方面需要支持或帮助。

利益相关者和企业

数据经理

电话：01 235 5211