

Useful address 有用的联系地址

Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)

独立投诉支持服务机构

电话: 0845 456 1084

网址: www.pohwer.net

Cambridgeshire Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)

剑桥郡独立投诉支持服务机构

电话:

剑桥市 01223 218500

芬兰区 01354 652445

彼得伯勒镇 01733 758278

Peterborough and Fenland MIND

彼得伯勒镇和芬兰区 MIND 心理健康慈善机构

地址: 439 Lincoln Road, Peterborough 邮编: PE1 2PE

电话: 01733 758211

Hunts MIND

亨延登郡 MIND 心理健康慈善机构

地址: The Limes, 24 New Street, St Neots 邮编: PE19 1AJ

电话: 01480 470480

Cam-MIND

剑桥郡 MIND 心理健康慈善机构

地址: Barrere House, 100 Chesterton Road, Cambridge 邮编: CB4 1ER

电话: 01223 356947

Health Service Ombudsman

卫生服务调查专员署

地址: Millbank Tower, Millbank, London 邮编: SW1P 4QP

电话: 0845 0154033

网址: www.ombudsman.org.uk

欲获得更多信息, 请联系:

总部: Elizabeth House, Fulbourn Hospital, Cambridge 剑桥

邮编: CB21 5EF

电话: 01223 726789 传真: 01480 398501

网址: www.cpft.nhs.uk

Translation of the right column of Page 1:

Cambridgeshire and Peterborough **NHS**
剑桥郡和彼得伯勒镇 卫生局

NHS Foundation Trust
国民保健服务信托基金会

Understanding Mental Health, understanding People
理解心理健康，理解大众

If you have a complaint.....
如果您想要投诉.....

2010年4月

In partnership with the University of Cambridge
剑桥大学的合作伙伴

这份小册子是关于如何对剑桥郡和彼得伯勒镇的国民保健服务信托基金会（简称 **CPFT**）所提供的心理健康服务、智障保健服务，以及由 **CPFT** 管辖的社工服务部门提供的其它服务进行投诉的说明。

When to make a complaint 何时应做出投诉

最好是问题发生之后尽快做出投诉。您应该做出投诉的时间如下：

- 在事件发生后的 12 个月内；或者
- 在您产生想要投诉的意识后的 12 个月内。

如果您能给出为什么没有及时做出投诉的一些合理原因，则有可能免受到以上时间的限制。欲寻求有关资讯和建议，请拨打投诉联络员的免费电话 **0800 376 0775**。

Who you should contact 应该联系的人

如果您或您的亲属对接受到保健服务不满意的话，则应该与一名工作人员进行交谈。

通常来说，问题都可以当场解决。直接地与所涉及的人进行交谈，是赋予他们一个改正的好机会。

如果您觉得工作人员无法帮您解决问题，或者您不习惯直接与他们交谈的话，那么您可以与投诉联络员联系来取得协助。

CPFT 的投诉程序是根据有关法律、国家卫生局的国民保健服务与社会工作服务共同遵循的全国服务指南来制定的。这个投诉程序称为本地解决方法。

Local resolution

本地解决方法

如果您是以书面方式来投诉的话，那么应该在两个工作日内可得到回复。投诉联络员会直接把您的投诉发往相关卫生保健部门的主管，或社会工作服务客户部门的主管，请其展开调查和作出回复。

作为投诉程序的一个环节，与对方安排一次面谈可能会很有帮助，又或者请求一名独立的调解员/和解员或有经验的顾问介入进来，以确保您所有的担忧都能得到处理。

CPFT 旨在与您商议好的时间内，对有关投诉做出一个圆满的答复。

If you are still unhappy

如您依然不满意

如果我们的回复没能达到您的满意程度，那么您可以联系 CPFT 的投诉联络员，他们会倾听您的担忧，并给您提出进一步的建议。

如果您对投诉的调查过程还是不满意的话，那么您可以联系相关的（卫生或社工服务）调查专员署，请求他们对您的投诉展开一项独立的调查。

调查专员署与国家卫生局和政府是完全分开的一个独立部门。是否会到您的投诉展开调查，将由调查专员来决定。但是，在一项投诉还没有经过卫生局或社工服务部门的投诉程序处理之前，调查专员通常是不会受理有关投诉的调查请求。

如果你需要帮助来阅读和理解这份册子，请联系：

邮寄地址：Complaints co-ordinator
Cambridgeshire and Peterborough NHS
Foundation Trust
Elizabeth House
Fulbourn Hospital
Fulbourn,
Cambridge CB21 5EF

免费电话：0800 376 0775

