



我们对处理投诉的承诺

尽管负责您个案的工作人员会尽其所能确保您得到及时正确的对待，但必须承认，事情偶尔会出错。我们认为，当有投诉之时，最重要的是先承认错误，然后迅速纠正错误，并从经验中吸取教训。因此，我们将从有关治疗提供直接相关的人员中调查您的问题，并尽快作出回应。

德维特致力于确保任何使用其提供的服务或受其业务影响的个人或组织都有权提出投诉，并以确保获得服务和公平、公正、问责和透明的方式解决其投诉。

本文件告知您，您可就出于任何原因在德维特中国的任何医院的护理和治疗进行投诉的办法。

我们的承诺

如果您向德维特投诉，您可以期待我们会：

- 尊敬您；
- 告诉您在调查您投诉时的期望；
- 公平、公开地开展投诉处理工作；
- 提供所作决定的理由；
- 保护您隐私。

提出投诉

意欲提出投诉者，可通过书面或口头方式向以下人员提出投诉：

- 当时处理投诉的工作人员，除非您对该人进行投诉；
- 诊所经理或以该身份工作的人士；
- 区域运营负责人；
- 德维特国际管理团队；
- 您可将投诉放入位于您所在医院的意见箱内。

我最初应该向谁投诉？

您应该尽可能地直接与您关心问题相关的人交谈，例如医生、护士、接待员或当地护理团队的其他成员。在许多情况下，问题应立即得到解决。

向德维特中国投诉

您可能希望向不直接参与您护理个案的人提出投诉。您可以通过以下联系方式以口头、书面或电子方式提出投诉：

如果您想进行口头投诉或了解更多关于投诉的信息，您可以致电 0531- 88909333。在调查开始之前，将对投诉进行书面记录，并向您发送一份书面记录的副本，供您同意。

如欲以书面形式提出投诉，可使用以下地址：

地址（总部）：山东省济南市长清区经十西路 14388 号

如要以电子方式提出投诉，您可以使用以下链接发送详细信息。

电子邮件：Shihong.Jing@davita.com

网站：www.sd-davita.com

请提供您的联系方式，包括您的电话号码，以便我们作出回复。提供其他细节也很有帮助，如患者姓名、出生日期，这将有助于调查。如果您希望保持匿名，我们将尊重您意愿，尽管这可能会妨碍我们对您的投诉进行全面调查。

提出投诉

任何在德维特医院接受治疗的人。

如果患者愿意，其亲属或辩护人可以代表他们进行投诉。但我们需要得到患者的许可（同意）才能向该等其他人员提供资料。

如果患者已经死亡、是儿童或由于身体上的无行为能力或缺乏行为能力而无法自己投诉，则可由作为代表的人提出投诉，在这种情况下，应要求提供正式证据。

什么时候可以提出投诉？

事件发生后，一定要尽快作出投诉。我们通常只对以下投诉进行调查：

- 不迟于事件后 12 个月内作出；
- 在您意识到有可投诉事件的 12 个月内作出。

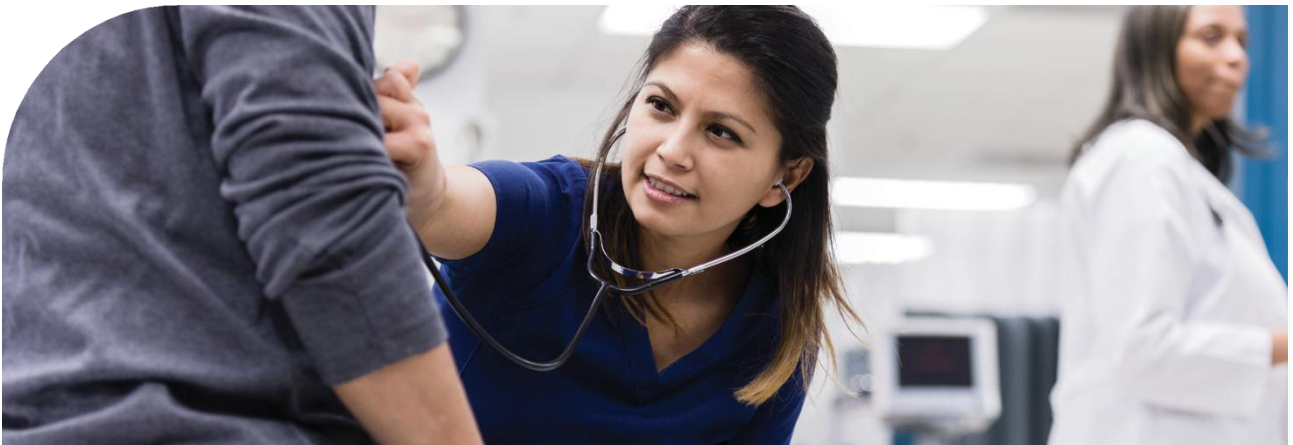
如果投诉人显然有充分的理由不在时限内提出投诉，国家管理部门可以酌情延长这些时限，尽管有延误，但仍有可能对事件进行调查。

提出书面投诉后，您能得到什么？

如果是书面投诉（反馈箱、信件或电子邮件），我们将在收到您投诉后 3 个工作日内与您联系。

您将被问及是否需要书面或口头答复，讨论还包括商定答复您投诉信的时间表。

讨论结束后，我们将向您发送一封确认函。如果无法通过电话与您联系，我们将致函您，提供确认函和预计的回复时间。



提出口头投诉后，您能得到什么？

如果是口头投诉，我们将力求尽可能详细地记录。

您将被问及是否需要书面或口头答复，讨论还包括商定答复您投诉信的时间表。

如果您需要书面答复，我们将向您发送一封确函，并附上一份书面的谈话报告，以确保已记录了完整和正确的细节。您将被要求签署并交回该份声明，调查将在交回后开始。

如果对回复不满意，您可以怎么做？

如果您对投诉的初步答复不满意，请通过电话、信件或电子邮件联系德维特国家总部。

如果您对当地的任何尝试解决结果仍不满意，您可以联系：济南市卫生健康委员会

请注意，此类机构通常只在您已要求我们调查并寻求解决问题，且无法做到的情况下才会介入。

我们能够调查哪些类型的问题？

只要得到患者的同意，我们将对任何有关在我们的医院内提供的服务和在家提供服务的投诉作出回应。

我们还将对我们做出的任何不提供服务的决定做出回应。在以下情况下，我们可能无法调查该投诉：

- 单纯涉及您在我们医院或服务之外接受的治疗；
- 您是德维特的员工，所提出的问题与您的雇佣合同有关；
- 您投诉的问题是已经调查解决的问题；
- 您的投诉涉及到需要专业纪律机构调查的事件；
- 投诉是匿名提出的，没有足够的资料进行适当的调查。

联系方式

景世红 (Shihong Jing): 18678800888

© 2020 DaVita Inc. INTE-12092020-101