

病患及家屬、民眾意見反映及申訴辦法

第一條：為保障服務使用者有所接觸之一般社會大眾權益，特依據訂定「意見反應及申訴處理辦法」。

第二條：受理意見反應及申訴對象為本院病患及家屬服務使用者有所接觸之一般社會大眾(以下稱提出者)。

第三條：本院於一樓於一樓設置意見箱，且於意見箱旁放置單張場域之明顯處皆設有意見反應及申訴信箱，並公告於本院官方網站 <http://www.panying.com.tw/>，供提出者自行下載、取用，亦可透過電話或信件（書面、電子郵件）提出，同一案件以一次為限。

第四條：意見反應及申訴處理程序提出者對於本院相關服務措施認有不當或損及權益，得提出意見反應及申訴受理單位由本院主任召集各組主管擔任之受理單位需於 3 天內與提出者聯繫，並依據內容通知相關單位調查處理，並提出具體回應及改善措施意見反應及申訴結果呈報主任裁示後，於收到意見反應及申訴的 10 個工作天內回覆提出者，並照會相關人員。

第五條：針對意見反應、申訴內容，除受理單位及相關負責單位外，需完全遵守保密原則進行處理。

第六條：提出者提出意見反應及申訴，經正常行政程序處理無法解決者，得依本辦法向權委會提出申訴。

下列情形則不予提供服務：

已進入司法訴訟程序之案件；

申訴人所提供之資料不全；

不遵守本會處理程序者（如：未在本會要求之期

限內提供資料等）本會認為不宜處理者；

申訴人要求顯不合理；

其他。

第七條：申訴處理程序(附件一)

申訴之提起應在知悉措施次日起十日以書面為之，如因不可抗力之因素致逾期者，得聲明理由，向權委會請求許可。

申訴應具意見反應及申訴書，並載明姓名、出生日期、住居所、電話、具體事實及理由，希望獲得之回應改善，並檢附有關之文件及證據，意見反應及申

訴書格式（附件二）

院方於收到申訴之次日起，應於一星期內召開會議，於十日以內完成評議，必要時得予延長，並通知提出者，延長以一次為限，最長不逾二個月

申訴案有調查或實地了解之必要時，經決議，推派委員成立『調查小組』為之。提出者於會未作成評議決定書前，得撤回申訴案。

申訴提起後，提出者就申訴事件或其牽連之事項，提出訴願，行政訴訟、民事訴訟、刑事訴訟者，應予以書面通知權委會。權委會獲知上情後，應即終止評議，俟終止評議原因消滅後繼續評議。權委會會議以不公開為原則，但得通知申訴者，原處分單位之代表及關係人到會說明。

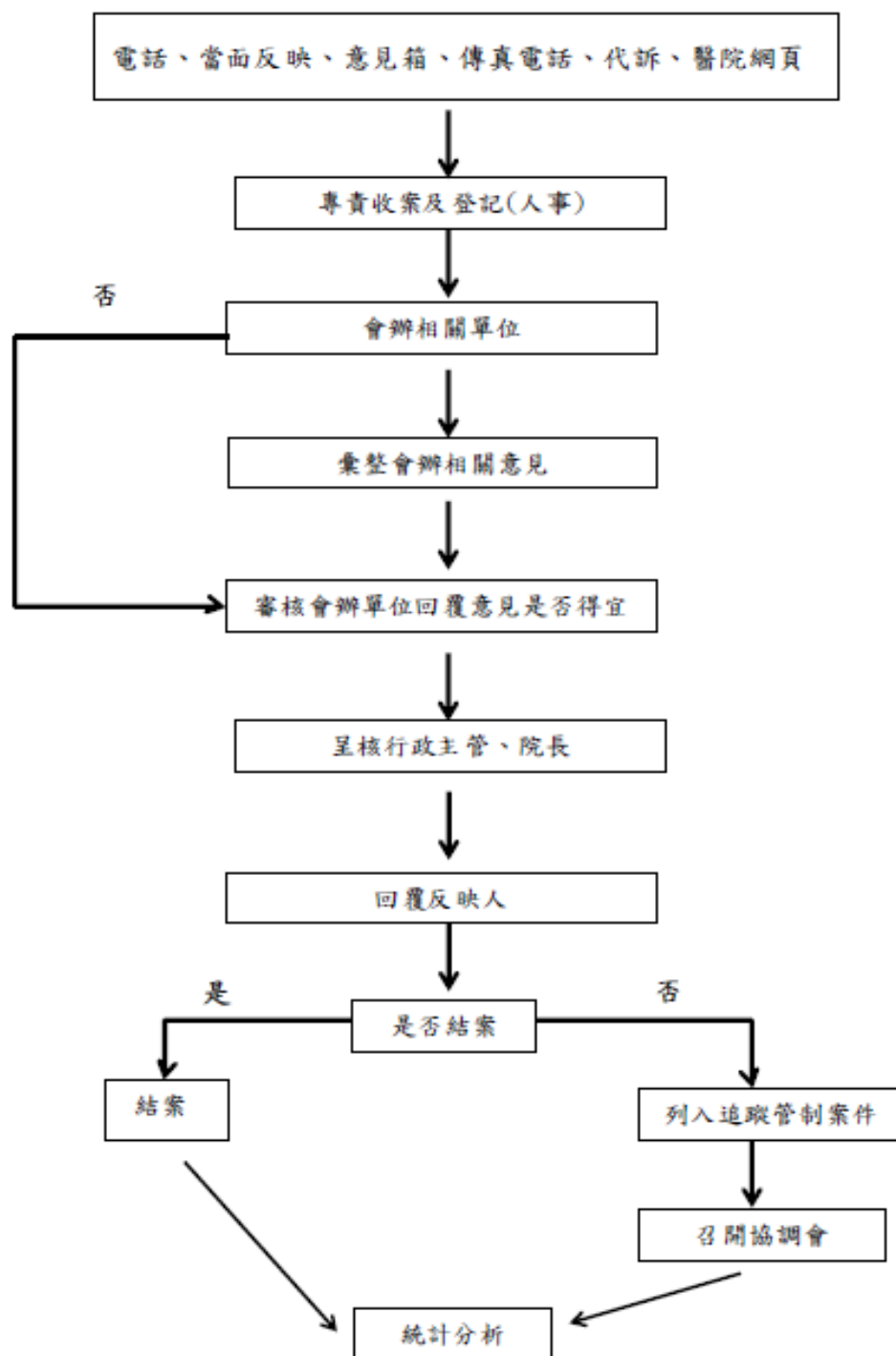
會議之表決，委員意見及申訴者基本資料，應依據本院個人資料處理辦法應予以保密。

評議決定書於完成行政程序後送達提出者及相關單位，提出者人於評議決定書送達之次日起十日內提出申訴，由全體委員再評議，但同案以一次為限。

第八條：權委會之評議，原受理單位認定有與法規砥觸或事實上窒礙難行者，應列舉具體事實及理由呈報主任，並副知權委會。主任如認為有理由者，得移請權委會再議（以一次為限）權委會做成行政程序後，中心應即採行。

第九條：本辦法經主管會議通過，自發佈日施行，修正時亦同。

申訴處理程序



附件 2

下載意見反應及申訴書

意 見 表

案號：_____

您好!首先感謝您利用這份意見表與我們溝通，您的寶貴意見，都是我們最佳的成長機會，更希望藉由您的參與能夠共同營造一個以病人為中心的醫療環境。謝謝!!

中英醫療社團法人板英醫院敬上

註：填寫完後請就近投入意見箱中或利用傳真專線(02)-82513922

填寫欄	1. 事件發生時間	年 月 日 (上、下午 時 分)	
	2. 事件發生地點		
	3. 建言內容 (請具體陳述)		
	4. 您的基本資料 (如果您填寫此單將盡快與您連絡，謝謝。)	姓名： 性別： ☐ 男 ☐ 女 年齡：_____ 地址： 連絡電話：(日) _____ (夜) _____ E-mail：	
	5. 填寫日期	年 月 日	
院方處理： 三日內須回覆者	1. 處理情形		
	2. 結 果		
院 長		主 管	會 辦 單 位

結案日期： 年 月 日

