



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY



將軍澳醫院
Tseung Kwan O Hospital

醫院管理局投訴機制簡介

引言

如病人或來訪人士對本院的服務有任何意見，除可直接向有關部門跟進事件外，亦可書面、致電或親臨本院向病人聯絡主任辦公室提出申訴。醫院管理局的投訴機制分為兩個層面，任何個案必須先經院方處理及調查，並會作出回覆。若申訴人對院方的回覆仍感到不滿，可利用第二層機制進行上訴。機制的詳細情況如下：

第一層機制 — 醫院層面

申訴人須就個案提供相關的資料，包括事件、人物、發生時間和地點。同時，本院有可能要求病人或其直系親屬（如病人已去世）簽署授權書及提供證明文件。院方經調查後，會於六星期至三個月內回覆申訴人。如有需要，院方會採取相關的改善措施。

第二層機制 — 醫院管理局層面

若申訴人對醫院的回覆感到不滿，可聯絡醫院管理局公眾投訴委員會作出跟進。

將軍澳醫院病人聯絡主任辦公室

電話號碼：2208 0162

傳真號碼：2274 4064

地址：將軍澳坑口寶寧里2號日間醫療大樓

電郵地址：tkoh.enquiry@ha.org.hk

辦公時間：星期一至五上午九時至下午十二時三十分、下午一時三十分至下午五時三十分（公眾假期除外）

醫院管理局公眾投訴委員會

電話號碼：2300 6748

傳真號碼：2895 6516

地址：九龍亞皆老街147B醫院管理局總辦事處

電郵地址：haho_pcc@ha.org.hk

辦公時間：星期一至五上午九時至中午十二時、下午二時至下午五時（公眾假期除外）

Tseung Kwan O Hospital
Kowloon East Cluster
Hospital Authority
2 Po Ning Lane, Hang Hau,
Tseung Kwan O,
Kowloon, Hong Kong.
Tel: (852) 2208 0111
Fax: (852) 2177 0161

將軍澳醫院
九龍東醫院聯網
醫院管理局
香港九龍將軍澳
坑口寶寧里二號
電話：(852) 2208 0111
傳真：(852) 2177 0161