

## APICHA 投訴政策說明

在 APICHA，我們追求向病人和顧客提供高品質的治療。您對我們服務是否滿意，對我們來說非常重要。APICHA 員工非常重視您是否知道投訴政策和投訴流程。APICHA 所有員工都有責任，盡最大努力來尊重和關注您。

如果您對我們的任何服務有顧慮或投訴：

當可能時，我們鼓勵您直接與當事員工解決問題。由當事員工解決您的投訴，總是最好的辦法。

我們理解，有時直接與當事員工協商不可能解決問題，這時請向部門經理投訴。部門經理將傾聽您的投訴，並嘗試解決問題。如果問題無法立即得到解決，部門經理將幫助您填寫病人/顧客意見/投訴表。部門經理將把您的投訴轉交給項目總監。您也可以就任何投訴，直接書面聯絡項目總監。

去信地址：

400 Broadway New York, NY, 10013 Attn Director of Programs

電子郵箱：

[yfukuda@apicha.org](mailto:yfukuda@apicha.org).

項目總監在收到投訴後七日內給您發送確認信。如果需要召開會議，項目總監將會聯絡您並安排會議，討論您的投訴，並嘗試找到解決方法。當合適時，項目總監將召集投訴委員會進行調查，調查結果會及時告知您。如果在 30 天內還沒有找到解決方法，您將會收到一封信，告知您事情解決的進展情況。

我們將填寫病人意見/投訴表，並將一份副本轉交給該機構的醫療長和管理團隊。

如果您對投訴的解決方法不滿意，您需要聯絡執行長或紐約州衛生廳。在您提出要求後，我們將提供聯絡訊息。執行長將只會在預約後，才會與病人/顧客見面。

投訴收到確認： \_\_\_\_\_  
姓名 日期