

1. 本院於品質管理中心設置「病友建言服務中心」，提供意見箱、電話、傳真、信函、現場、電子信箱 (service@ntuh.gov.tw) 等多元化建言管道，每週一至週五由專責人員收分文並處理您的意見。
2. 若您是採意見箱、傳真、信函或電子郵件方式反映意見，專責人員於收案當日會與您聯繫，初步了解案情原委，並依據標準作業流程進行後續處理。
3. 若評估事件需立即處理，於聯繫相關單位討論後，再將處理結果回覆您。若評估為非緊急案件，將會簽相關單位後，盡可能在七個工作天內以電話方式向您回覆說明。
4. 經專責人員向您回覆說明，若無需後續處理，案件將進行結案，定期統計分析並提會報告，以作為我們改善之重要參考。若需後續處理，我們將請本院社工室醫病關懷小組協助您與相關科部進行協調。