

Provincial Health Services Authority

Patient Care Quality Office
4th floor, Room F404, 4500 Oak Street
Vancouver, B.C. V6H 3N1

免費電話: 1 888 875-3256 傳真: 604 875-3813
pcqo@phsa.ca <http://www.phsa.ca>

Patient Care Quality Review Boards

PO Box 9643, Victoria B.C. V8W 9P1

傳真: 250 952-2428

contact@patientcarequalityreviewboard.ca
<http://www.patientcarequalityreviewboard.ca>



對護理服務質素
有所關注?
請告訴我們



Ministry of
Health Services



提供良好的健康護理服務，是省衛生服務局 (Provincial Health Services Authority) 全體員工的一項重要工作。卑詩省近日採取了一項新程序，讓你有機會較好地解決你所關注的問題。你所反映的意見，將有助進一步改善健康護理系統的服務質素。

如果你有**投訴**，請首先向為你提供有關服務的人員，或該處的護理服務經理提出。有關投訴即時在現場提出，每每最能得到有效處理和解決。如果服務未能達到你的期望，我們定必與你一同尋求合理的解決辦法。

投訴不果又如何？

如果你與有關服務地區人員討論投訴事項後，事情仍未獲得解決，請與我們的病人護理質素事務處 (Patient Care Quality Office) 聯絡。

Patient Care Quality Office

地址: 4th floor, Room F404, 4500 Oak Street
Vancouver, B.C. V6H 3N1

免費電話: 1 888 875-3256

傳真: 604 875-3813

電郵: pcqo@phsa.ca

Patient Care Quality Office 的辦公時間為：周一至周五，上午8時30分至下午4時30分（法定假期除外）。

我與 Patient Care Quality Office 接觸後，投訴會如何處理？

你的投訴會得到迅速公平的處理。Patient Care Quality Office 會採取下列行動：

- ▶ 把你的投訴正式紀錄在案。
- ▶ 就你所關注事件，與你一同謀求合理的解決方案。
- ▶ 對你的投訴給予答覆，並就該投訴所作決定和採取的行動加以說明。

我們所有人都希望擁有一個優良的健康護理系統：一個為我們提供合適、連貫和及時護理服務的系統；一個具透明度和負責任的系統；一個對所有病人一視同仁，予以尊重和照顧其尊嚴的系統。

為了建設一個更佳的健康護理系統，我們在省內各衛生局成立 Patient Care Quality Office，以確保病人所關注的事情獲得適當處理。在整個處理程序中，我們為每個衛生區設立 Patient Care Quality Review Board，藉以提供獨立渠道，解決那些未能在地方衛生局解決的投訴。

我們渴望得到你從病人角度提出的意見、借助你的經驗，以及了解你所關注的事情。我們的目標，並不止於改善個別病人的護理服務，而是再進一步，令我們這個世界一流的衛生系統更臻完美。

卑詩省衛生廳長

George Abbott

如果我對結果仍不滿意，可以怎樣做？

如果你認為 Patient Care Quality Office 的答覆，並未解決你因所受護理服務而提出的關注事項，可與病人護理質素檢討委員會 (Patient Care Quality Review Board) 聯絡，請其考慮那些事項。該委員會由你本區的居民組成，全為非隸屬衛生局的獨立人士。

如欲了解 Patient Care Quality Review Board 更多資料，請到網頁：www.patientcarequalityreviewboard.ca，或向 Patient Care Quality Office 查詢。

如欲要求委員會對你的投訴進行檢討，請聯絡：

Patient Care Quality Review Board

郵址: PO Box 9643 電話: 1 866 952-2448
Victoria, B.C. 傳真: 250 952-2428
V8W 9P1

電郵: contact@patientcarequalityreviewboard.ca

網址: www.patientcarequalityreviewboard.ca