



## 如何與醫療護理質量辦公室取得聯繫？



聯絡電話 (免費):

1-877-993-9199



傳真:

604-875-5545



地址:

CP-117  
855 12<sup>th</sup> Avenue West  
Vancouver BC V5Z 1M9



接待時間:

週一至週五 早上 8:30 至下午  
3:30 (法定節假日除外)



電子郵件:

[pcqoffice@vch.ca](mailto:pcqoffice@vch.ca)

## 卑詩省醫療護理質量投訴程序



卑詩省政府於 2008 年頒布了《醫療護理質量審核委員會法令》，旨在為卑詩省的病患、顧客、居民以及他們的家人提供一個明晰、持續、及時和透明的投訴程序。

根據這項法令，每個衛生主管機構都設立了醫療護理質量辦公室來接

收並回應病患的憂慮。

此外，每個衛生主管機構下設一個醫療護理質量審核委員會。其職責為受理醫療護理質量辦公室已處理但未能解決的病患投訴。

我們期待聽到您的意見和經歷，並希望與您一同讓我們的衛生醫療系統更加完善。您可以從下列網址查看《醫療護理質量審核委員會法令》全文：

[www.patientcarequalityreviewboard.ca](http://www.patientcarequalityreviewboard.ca)  
或撥打卑詩法律 (BC Laws) 免費電話：  
1-866-236-5544 查詢。

本宣傳冊印刷號為 280251，歡迎索取。

Traditional Chinese translation/April 2015

For more copies of this brochure, go online at <http://vch.eduhealth.ca> or email [pchem@vch.ca](mailto:pchem@vch.ca) and quote catalogue number JB.410.P273.CN

## 對護理質量存有疑慮？ 請跟我們聯繫。



## 醫療護理質量辦公室



Ministry of  
Health



在卑詩省，您對於醫療護理方面的疑慮可以得到妥善的解決。

我們傾聽您的意見，幫助您進行正式投訴，並同您一起解決問題。

### 我可以向誰提出我的問題與疑慮？

#### 護理人員或經理

如果您對您的護理有問題或疑慮，請與您的護理人員或其經理直接反映。

反映意見的最佳時機是在問題發生的時間和地點。

#### 醫療護理質量辦公室

如果您不願向經理反映，或對問題的處理不滿意，您可以跟醫療護理質量辦公室聯繫。我們專門處理醫療護理質量投訴。我們期待聽到您關於護理的問題與意見。

## 甚麼是護理質量投訴？

護理質量投訴是對我們提供的護理服務的投訴。您可以投訴：

- ▶ 對您自身的護理
- ▶ 對您家人的護理
- ▶ 對您與您家人所期待但未實現的護理

如果您希望替其他人投訴，我們須取得其本人的許可方可進行投訴。

我們將同您一起解決您投訴的問題，同時也有助我們改善服務質量。

## 投訴提出後會發生甚麼？

您的投訴不會影響您所接受的任何服務。我們會及時公正地處理您的投訴。以下是會發生的情況：

- ▶ 正式登記受理您的投訴
- ▶ 和你一同解決您投訴的問題
- ▶ 在 40 個工作日內為您解釋我們的措施和決定

如果我們無法解決您的問題，我們會為您聯繫其他可以為您提供幫助的機構。



您的反饋可以幫助我們提高醫療護理服務的質量。

## 如果我還有疑慮怎麼辦？

### 醫療護理質量審查委員會

如果您對我們的回答依舊感到不滿意，您可以請醫療護理質量審查委員會介入。此機構為獨立機構。他們可以對您的投訴及我們的回復進行審核，並提出改善的建議。

瞭解更多詳細信息，請瀏覽以下網站

[www.PatientCareQualityReviewBoard.ca](http://www.PatientCareQualityReviewBoard.ca)

如需審查委員會對您的投訴進行審查，您可通過以下聯繫方式向他們提出要求：

聯絡電話（免費）：1-866-952-2448

傳真：250-952-2428

電郵：[contact@patientcarequalityreviewboard.ca](mailto:contact@patientcarequalityreviewboard.ca)

郵政地址：PO Box 9643, Victoria BC V8W 9P1



Patient Care Quality  
Review Boards