

如何与医疗护理质量办公室取得联系?



联系电话 (免费):
1-877-993-9199



传真:
604-875-5545



地址:
CP-117
855 12th Avenue West
Vancouver BC V5Z 1M9



接待时间:
周一至周五 早上8:30至下午3:30
(法定节假日除外)



电子邮件:
pcqoffice@vch.ca

卑诗省医疗护理质量投诉程序



卑诗省政府于2008年颁布了《医疗护理质量审核委员会法令》，旨在为卑诗省的病患、顾客、居民以及他们的家人提供一个明晰、持续、及时和透明的投诉程序。

根据这项法令，每个卫生主管机构都设立了医疗护理质量办公室来接收并回应病患的忧虑。

收并回应病患的忧虑。

此外，每个卫生主管机构下设一个医疗护理质量审查委员会。其职责为受理医疗护理质量办公室已处理但未能解决的病患投诉。

我们期待听到您的意见和经历，并希望与您一同让我们的卫生医疗系统更加完善。您可以从下列网址查看《医疗护理质量审查委员会法令》全文：

www.patientcarequalityreviewboard.ca
或拨打卑诗法律 (BC Laws) 免费电话 1-866-236-5544 查询。

本宣传册印刷号为280251，欢迎索取。
Chinese simplified/Apr2015

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

对护理质量存有疑虑? 请跟我们联系。



医疗护理质量办公室



Ministry of
Health



在卑诗省，您对于医疗护理方面的疑虑可以得到妥善的解决。

我们倾听您的意见，帮助您进行正式投诉，并同您一起解决问题。

我可以向谁提出我的问题与疑虑？

护理人员或经理

如果您对您的护理有问题或疑虑，请与您的护理人员或其经理直接反映。

反映意见的最佳时机是在问题发生的时间和地点。

医疗护理质量办公室

如果您不愿向经理反映，或对问题的处理不满意，您可以跟医疗护理质量办公室联系。

我们专门处理医疗护理质量投诉。我们期待听到您关于护理的问题与意见。

什么是护理质量投诉？

护理质量投诉是对我们提供的护理服务的投诉。您可以投诉：

- ▶ 对您自身的护理
- ▶ 对您家人的护理
- ▶ 对您与您家人所期待但未实现的护理

如果您希望替其他人投诉，我们须取得其本人的许可方可进行投诉。

我们将同您一起解决您投诉的问题，同时也有助我们改善服务质量。

投诉提出后会发生什么？

您的投诉不会影响您所接受的任何服务。我们会及时公正地处理您的投诉。以下是会发生的情况：

- ▶ 正式登记受理您的投诉
- ▶ 和你一同解决您投诉的问题
- ▶ 在40个工作日内为您解释我们的措施和决定

如果我们无法解决您的问题，我们会为您联系其他可以为您提供帮助的机构



的反馈可以帮助我们提高医疗护理服务的质量。

如果我还有疑虑怎么办？

医疗护理质量审查委员会

如果您对我们的回答依旧感到不满意，您可以请医疗护理质量审查委员会介入。此机构为独立机构。他们可以对您的投诉及我们的回复进行审核，并提出改善的建议。

了解更多详细信息，请浏览以下网站
www.PatientCareQualityReviewBoard.ca

如需审查委员会对您的投诉进行审核，您可通过以下联系方式与他们提出要求：

联系电话 (免费): 1-866-952-2448

传真: 250-952-2428

电邮: contact@patientcarequalityreviewboard.ca

邮政地址: PO Box 9643, Victoria BC V8W 9P1



Patient Care Quality
Review Boards