



## 如何與醫療護理質量辦公室取得聯繫？



聯絡電話 (免費):  
1 877 880-8823



傳真:  
604 463-1888



地址:  
11762 Laity Street  
4th Floor  
Maple Ridge, B.C.  
V2X 5A3



接待時間:  
週一至週五 早上 8:30 至下午  
4:30 (法定節假日除外)



電子郵件:  
pcqoffice@fraserhealth.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/June 2012

Printshop # 262999 (June 2012)



Ministry of  
Health

## 對護理質量存有疑慮？ 請跟我們聯繫。



## 醫療護理質量辦公室



## fraserhealth

Better health. Best in health care.

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 B.C. V8W 9P1



Patient Care Quality  
Review Boards