

# نگران کیفیت مراقبت از بیمار هستید؟ به ما اطلاع بدهید.



**Patient Care Quality Office**  
دفتر بررسی کیفیت مراقبت از بیمار



## روند طرح شکایات در مورد کیفیت مراقبت از بیمار در بریتیش کلمبیا

در سال ۲۰۰۸ دولت استانی شما قانون هیات بررسی کیفیت مراقبت از بیمار را به منظور ایجاد روش طرح شکایات بطور صریح، متداوم، شفاف و در ظرف مدت قانونی معین برای بیماران، مراجعین، افراد مقیم و عزیزان آنها در B.C. عرضه کرد.



این قانون دفتر کیفیت مراقبت از بیمار را در هر یک از ادارات مسئول بهداشت برای دریافت و جوابگویی به نگرانیهای بیماران ایجاد کرد.

همچنین یک هیات بررسی کیفیت مراقبت از بیمار در هر یک از ادارات مسئول بهداشت وجود دارد. آنها شکایات مربوط به کیفیت مراقبت را که به آگاهی دفتر کیفیت مراقبت از بیمار رسیده اما برطرف نشده باشند، بررسی می‌کنند.

ما خواهان شنیدن تجارب و نظریات شما هستیم. ما با کمک یکدیگر میتوانیم مراقبتهای بهداشتی را هر چه بهتر کنیم.

میتوانید نسخه‌ای از قانون هیات بررسی کیفیت مراقبت از بیمار را در آدرس زیر بیابید:

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

و یا با شماره مجانی قوانین B.C. 1 866 236-5544 تماس بگیرید.

Catalogue # 264232 (2012)



Ministry of  
Health

چگونه میتوانم با  
دفتر کیفیت مراقبت  
از بیمار تماس بگیرم؟



تلفن (مجانی):

1 877 880-8823



فاکس:

604 463-1888



پست:

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



حضور:

دوشنبه تا جمعه (بجز تعطیلات  
رسمی)  
از 8:30 صبح تا 4:30 بعد از ظهر



ایمیل:

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





## شکایت از کیفیت مراقبت چیست؟

شکایت از کیفیت مراقبت راجع به خدمات مراقبت بهداشتی است که ما عرضه میکنیم. شما میتوانید در موارد زیر شکایت کنید:

- ▶ مراقبت از خودتان.
- ▶ مراقبت از عزیزانتان.
- ▶ مراقبتی که شما و یا عزیزانتان انتظار داشته و دریافت نکرده اید.

اگر شما بجای کس دیگری شکایت میکنید به جهت رسیدگی، ما به اجازه آن شخص نیاز داریم. وقتی شکایتی از کیفیت مراقبت دارید ما در جهت رفع آن با شما همکاری میکنیم. همچنین از شکایات مربوط به کیفیت مراقبت در جهت کمک به ارتقای کیفیت خدمات مراقبتیمان استفاده میکنیم.

## اگر شکایت کنیم چه می‌شود؟

شکایت کردن لطمه ای به امکان دسترسی شما به خدمات نمی‌زند. ما با فوریت و رعایت عدالت شکایت شما را بررسی می‌کنیم. آنچه که شما می‌توانید از ما انتظار داشته باشید از این قرار است:

- ▶ شکایت شما رسماً ثبت می‌گردد.
- ▶ با شما در جهت برطرف کردن آن همکاری می‌کنیم.
- ▶ ظرف مدت ۴۰ روز کاری پاسخ می‌دهیم تا اقدامات و تصمیماتمان را توضیح دهیم.

اگر نتوانیم به شما کمک کنیم، ممکن است شما را به شخصی که توان انجام این کار را دارد ارجاع کنیم.

در B.C. افرادی هستند که میتوانند شما را در برطرف کردن نگرانی هایتان در مورد مراقبت از بیمار یاری دهند.

میتوانیم به نگرانیهای شما گوش کنیم، به شما برای طرح یک شکایت رسمی کمک کرده و با شما در جهت حل آن همکاری کنیم.

## در مورد مسائل و نگرانی هایم با چه کسی صحبت کنم؟

### مدیر یا یکی از کارمندان

اگر سوالات یا نگرانی‌هایی در مورد مراقبت پزشکی خود دارید، لطفاً با شخص مراقب خود و یا با مدیر او در این باره صحبت کنید.

بهترین راه این است که در زمان و مکانی که نگرانی‌هایتان روی می‌دهند، آنها را مطرح کنید.

### دفتر کیفیت مراقبت از بیمار

اگر برای صحبت با مدیر احساس ناراحتی می‌کنید و یا اینکه نسبت به نوع برخورد مسئولین با نگرانی‌هایتان راضی نیستید، می‌توانید با دفتر کیفیت مراقبت از بیمار صحبت کنید.

ما اینجا هستیم تا در برطرف کردن شکایات مربوط به کیفیت مراقبت از بیمار شما را یاری دهیم. پذیرای سوالات و نگرانی‌های شما در مورد مراقبت از بیمار هستیم.

با بیان آنچه که احساس می‌کنید می‌توانید به بهبود خدمات مراقبت بهداشتی کمک کنید.

## اگر هنوز رفع نگرانی نشده باشد چه باید کرد؟

### هیات بررسی کیفیت مراقبت از بیمار

اگر از پاسخ ما به شکایت خود راضی نیستید می‌توانید از هیات بررسی کیفیت مراقبت تقاضای رسیدگی کنید. آنها مستقل از ما عمل می‌کنند. آنها می‌توانند شکایت شما و پاسخ ما را بررسی کرده و راههایی برای بهبود مراقبت بهداشتی پیشنهاد کنند.

برای آگاهی بیشتر به وبسایت زیر مراجعه کنید:

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

می‌توانید از طرق زیر تقاضای تجدید نظر کنید:

تلفن (مجانی): 1 866 952 2448

فاکس: 250 952 2428

ایمیل:

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

پست: PO Box 9643, Victoria BC V8W 9P1



Patient Care Quality  
Review Boards