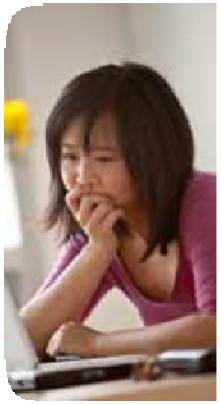

Rejoindre le Bureau de la qualité des soins au patient

Appel (sans-frais) :
1-877-880-8823

Fax :
604-463-1888

Courrier postal :
11762 Rue Laity
4ième étage
Maple Ridge, C.-B.
V2X 5A3

En personne :
Ouvert de 8h30 à 16h30 du lundi à vendredi (à l'exception des jours fériés).

Courriel :
pcqoffice@fraserhealth.ca

British Columbia | Ministry of Health

Procédure en Colombie-Britannique pour porter plainte relativement à la qualité des soins de santé

En 2008, votre gouvernement provincial a promulgué la Loi sur la Commission d'examen de la qualité des soins au patient (*The Patient Care Quality Review Board Act)* qui met en œuvre un processus clair, rationnel, opportun et limpide permettant aux patients, aux clients et aux résidents des établissements de santé en Colombie-Britannique de formuler des plaintes.

En vertu de cette Loi toutes les régies de santé ont ouvert un Bureau d'examen de la qualité des soins aux patients (*The Patient Care Quality Office*) chargé de recevoir et de traiter leurs plaintes.

Une Commission d'examen de la qualité des soins aux patients assignée à chaque régie étudie les plaintes non résolues par le Bureau d'examen de la qualité des soins aux patients qui lui sont référées.

Nous souhaitons recevoir vos avis et être informés de votre vécu. Ensemble nous améliorerons le système médical.

Obtenez votre exemplaire de la Loi sur La Commission d'examen de la qualité des soins (*The Patient Care Quality Law*) à :
www.patientcarequalityreviewboard.ca
Ou en téléphonant sans frais en C.-B. au 1-866-236-5544.

Pour imprimer des copies multiples de cette brochure utilisez le code d'impression 280251.

PRINTSHOP # 264001 (July 2012)

La qualité des soins vous préoccupe ? Faites-nous en part

Bureau de la qualité des soins au patient

fraserhealth
Better health. Best in health care.

Ici, en C.-B., des personnes-ressources sont prêtes à vous encadrer pour résoudre vos problèmes relatifs au service de santé.

Nous nous tenons à votre disposition pour : entendre vos préoccupations, vous aider à déposer une plainte et collaborer à sa résolution.

À qui adresser questions et préoccupations ?

Au prestataire ou au cadre

N'hésitez pas à parler à votre prestataire de soins ou à son superviseur de vos préoccupations à propos des soins de santé.

Il est préférable de soulever vos préoccupations au lieu et au moment auxquels les facteurs de votre plainte se produisent.

Service d'examen de la qualité des soins au patient

Si vous ne souhaitez pas vous confier à un cadre ou si vous êtes insatisfait du suivi donné à vos préoccupations, recourez au Bureau d'examen de la qualité des soins au patient. Notre objectif est de porter solution aux plaintes formulées. Nous recevrons volontiers vos questions et vos plaintes en la matière.

Que faut-il savoir pour porter plainte relativement à la qualité des soins ?

Dans ce cadre-ci une plainte doit porter sur les services de santé que nous offrons.
Votre plainte peut porter sur :

- Les soins reçus personnellement.
- Des soins administrés à vos proches.
- Des soins prévus mais non administrés à votre personne ou à un proche.

Lorsqu'une plainte est formulée au nom d'un tiers, cette personne doit nous autoriser à pouvoir l'assister dans ce processus.

Nous souhaitons résoudre les plaintes portant sur la qualité des soins en collaboration avec vous ; ainsi nous arriverons par chaque plainte formulée à améliorer nos services.

Qu'arrive-t-il si je porte plainte ?

Formuler une plainte ne compromet aucunement l'accès ou la prestation de soins de santé. Nous traiterons votre plainte avec diligence et équité.
Voici les actions que nous menons en ce sens :

- Enregistrer votre plainte officiellement.
- Collaborer avec vous à la résoudre.
- Émettre une correspondre dans les 40 jours d'affaire expliquant nos initiatives et nos décisions.

Dans l'incapacité de traiter votre demande, nous vous référerons à des ressources compétentes.

En vous exprimant librement vous nous aidez à améliorer les services de santé.

Ma préoccupation persiste !

Commission d'examen de la qualité des soins au patient

Si nous ne traitons pas votre plainte à votre satisfaction, vous pouvez la référer à la Commission d'examen de la qualité Cette entité indépendante étudiera votre plainte et nos initiatives pour la résoudre puis recommandera une marche à suivre améliorant les services de santé.

Pour en savoir plus veuillez visiter notre site Internet
www.PatientCareQualityReviewBoard.ca

Demandez l'examen d'une plainte par :

Appel (numéro sans frais) 1-866-952-2448
Fax : 250-952-2428
Courriel : contact@patientcarequalityreviewboard.ca
Courrier postal : B.P. 9643, Victoria, C.-B., V8W 9P1

British Columbia | Patient Care Quality Review Boards