



Paano ko matatawagan ang Opisina sa Kalidad ng Pag-aalaga ng Pasyente?

*(How Can I Contact the Patient Care Quality Office?)*



**Telepono (libreng tagaw):**  
1 888 875-3256



**Fax:**  
604 875-8313



**Koreo:**  
4500 Oak St.  
4<sup>th</sup> Floor, Room F404  
Vancouver, B.C.  
V6H 3N1



**Sa Katauhan:**  
8:30a.m.to4:30p.m. Lunes  
hanggang Biyernes (maliban lang sa mga araw ng pista opisyal)



**Email:**  
pcqoffice@fraserhealth.ca

## Ang paraan sa pagreklamo sa kalidad ng pag-aalaga ng pasyente sa British Columbia *(British Columbia's Patient Care Quality Complaints Process)*



Noong 2008, pinakilala ng iyong pamahalaan ang "Patient care Quality Review Board Act", upang magbigay ng isang maliwanag, naalinsunod, napapanahon, at malinaw na paraan ng pagsampa ng reklamo para sa mga pasyente, kliyente, residente, at mga mahal nila sa buhay sa British Columbia.

Itinaguyod ng batas na ito na magtayo ng isang Opisina sa Kalidad ng Pag-aalaga ng Pasyente o ang "Patient Care Quality Office" sa bawat autoridad ng kalusugan o "health authority" upang tumanggap at tumugon sa mga alalahanin ng mga pasyente.

Meron din isang Lupon na Tagasuri sa Kalidad ng Pag-aalaga ng Pasyente o ang "Patient Care Quality Review Board". Pinag-aaralan nila ang mga reklamo ng mga pasyente na nadinig na ng "Patient Care Quality Office" ngunit hindi pa nalulutas.

Nais naming marinig ang inyong mga mungkahi at karanasan. Sa ating pagsasama, gawin natin mas mabuti ang pag-aalaga sa kalusugan.

Makakakuha kayo ng kopya ng "Patient Care Quality Review Board Act" sa [www.patientcarequalityreviewboard.ca](http://www.patientcarequalityreviewboard.ca) o tumawag ng libre sa BC Laws 1 866 236 5544.

*Para sa mga karagdagan na kopya ng pulyetang ito, tumawag lamang sa "Provincial Health Services Patient Care Quality Office".*



Ministry of  
Health

Nag-aalala ka ba sa kalidad ng pag-aalaga? Ipaalam sa amin

*(Concerned about quality of care? Let us know.)*



Opisina sa Kalidad ng Pag-aalaga ng Pasyente  
*(Patient Care Quality Office)*



Better health. Best in health care.

*Dito sa BC, may mga taong tutulong para lutasin ang iyong mga alalahanin sa pag-aalaga.*

*Makikinig kami sa iyong mga alalahanin, tutulungan ka namin na maghain ng pormal na reklamo, at gagawin natin na lutasin ito.*

*(In BC there are people to help you resolve your concerns about care. We can listen to your concerns, help you to make a formal complaint, and work with you to resolve it.)*

## Sinong kakausapin tungkol sa aking mga katanungan o mga alalahanin?

### Mga kawani o tagapamahala

Kung ikaw ay may mga tanong o alalahanin tungkol sa iyong pag-aalaga, kausapin lamang ang kawani na nag-alaga sa iyo o ang kanyang tagapamahala.

Pinakamabuting pag-usapan ang iyong mga alalahanin kung kalian at saan ito nangyari.

### Opisina sa Kalidad ng Pag-aalaga ng Pasyente (Patient Care Quality Office)

Kung hindi ka kumportable na makipagusap sa tagapamahala o hindi ka masaya sa pangangasiwa ng iyong mga alalahanin, puwede mong kausapin ang Opisina sa Kalidad ng Pag-aalaga ng Pasyente.

Nandito kami para lutasin ang mga reklamo sa kalidad ng pag-aalaga. Malugod naming tinatanggap ang iyong mga katanungan at alalahanin tungkol sa wastong pag-aalaga.

## Ano ang reklamo sa kalidad ng pag-aalaga?

Ang mga reklamo sa kalidad ng pag-aalaga ay tungkol sa mga serbisyo na binibigay ng palingkuran ng kalusugan o “health care services” Maari kayong magreklamo tungkol sa:

- ▶ Pag-aalaga sa iyong sarili
- ▶ Pag-aalaga sa iyong mga mahal sa buhay
- ▶ Pag-aalaga na inaasahan mo ngunit sa palagay mo ay hindi mo natanggap

Kung ang iyong reklamo ay para sa ibang tao, kailangan naming ng kanyang pahintulot para siya’y matulungan.

Kapag ikaw ay nagsampa ng reklamo, tutulungan namin kayo para lutasin ito.

Ginagamit din naming ang iyong mga reklamo upang makatulong gawin mas mabuti ang aming serbisyo.

## Ano ang mangyayari kung ako ay magsampa ng reklamo?

Kapag ikaw ay magsampa ng reklamo, hindi malalagay sa kumpormiso ang iyong pagtanggap ng serbisyo.

Kaagad at makatarungan naming aasikasuhin ang iyong reklamo. Ito ang iyong maasahan na gagawin namin:

- ▶ Ang pormal na paghain ng iyong reklamo
- ▶ Tulungan ka para lutasin ito
- ▶ Tumugon sa loob ng 40 na araw ng trabaho para ipaliwanag ang aming mga aksyon at desisyon.

Kung hindi namin kayo matutulungan sa iyong reklamo, isasangguni namin kayo sa ibang makakatulong.



*Sa pagsabi ng iyong nararamdaman, makakatulong ka na gawin mas mabuti ang mga serbisyo para sa kalusugan.*

## Paano kung ako ay nag-aalala pa?

### Lupon na Tagasuri ng Kalidad sa Pag-alaga sa Pasyente

Kung hindi ka ra rin nasisisyahan sa aming tugon sa iyong reklamo, maari mong hilingin sa isang Lupon na Tagasuri ng Kalidad sa Pag-alaga ng Pasyente o “Patient Care Quality Review Board” na pag-aralan ang iyong reklamo. Sila ay may kasarinlan na opisina. Puwede nilang suriin ang iyong reklamo at ang aming nagging tugon at puwede rin silang magrekomenda ng mga paraan upang gawin mas mabuti ang pag-aalaga sa kalusugan.

Para sa ibang kaalaman, bumisita sa:  
[www.PatientCareQualityReviewBoard.ca](http://www.PatientCareQualityReviewBoard.ca)

Para humiling ng pagsusuri:  
**Telepono (libreng tawag):** 1 866 952 2448  
**Fax:** 250 952 2428  
**Email:** [contact@patientcarequalityreviewboard.ca](mailto:contact@patientcarequalityreviewboard.ca)  
**Koreo:** PO Box 9643, Victoria, B.C. V8W 9P1