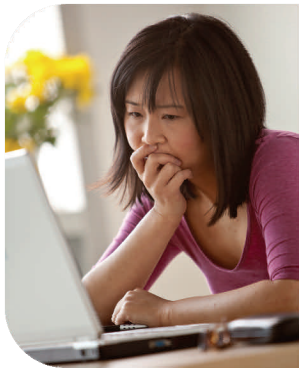


Как мне связаться со Службой контроля за качеством медицинской помощи пациентам (Patient Care Quality Office)?

Бесплатный телефон (Английский):
1 887 880-8823

Факс:
604 463-1888

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

Часы приема:
8:30 - 16:30,
с понедельника по пятницу
(кроме официальных праздников)

Эл. почта:
pcqoffice@fraserhealth.ca

Print Shop # 264251 (Feb. 2012) Russian

Процедура подачи жалоб в Службу контроля за качеством медицинской помощи пациентам в Британской Колумбии

В 2008 году правительство провинции приняло *Закон о Совете по контролю за качеством медицинской помощи пациентам (Patient Care Quality Review Board Act)* с целью создания понятной, последовательной, своевременной и прозрачной процедуры подачи жалоб для пациентов, клиентов, местных жителей и их близких в Британской Колумбии.

В соответствии с данным Законом, при всех органах здравоохранения были созданы Службы контроля за качеством медицинской помощи пациентам, призванные принимать и рассматривать их жалобы.

При каждом органе здравоохранения также имеется Совет по контролю за качеством медицинского обслуживания пациентов. Он рассматривает жалобы по качеству медицинской помощи, поданные в Службу контроля за ее качеством, но которые не были разрешены.

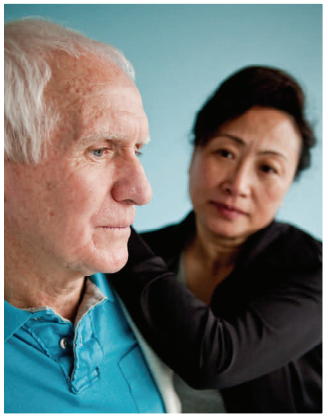
Мы хотели бы узнать ваше мнение и впечатления по работе данной Службы. Совместными усилиями мы сможем добиться еще лучшего качества медицинского обслуживания.

Копию Закона о *Совете по контролю за качеством медицинской помощи пациентам* можно получить либо на веб-сайте www.patientcarequalityreviewboard.ca, либо позвонив в Службу законодательства Британской Колумбии (BC Laws) по бесплатному телефону 1-866-236-5544.

For more copies of this brochure, please request print number 264251.

BRITISH COLUMBIA | Ministry of Health

Вас беспокоит качество медицинской помощи? Сообщите нам об этом!



Служба контроля за качеством медицинской помощи пациентам

fraserhealth
Better health. Best in health care.

В Британской Колумбии есть люди, которые окажут вам помощь в решении проблем, связанных с медицинским обслуживанием.

Мы выслушаем вас, поможем подать официальную жалобу и совместно с вами решим проблему.

имеются вопросы или проблемы?

Представитель медперсонала или руководитель

Если у вас имеются вопросы или беспокойство, связанное с оказанием вам медицинской помощи, просьба обсудить их с медработником, оказывавшим эту помощь, либо его/ее начальником.

Лучше всего обсуждать проблемы там и в то время, когда они возникают.

Служба контроля за качеством медицинского обслуживания пациентов

Если вам неудобно обсуждать проблему с руководителем или вы недовольны тем, как разрешались ваши проблемы, то вы можете обратиться в Службу контроля за качеством медицинской помощи пациентам (Patient Care Quality Office).

Наша задача – помочь вам устранить имеющиеся проблемы, связанные с качеством медицинской помощи. Мы с готовностью выслушаем ваши вопросы и беспокойство относительно медицинского обслуживания.

Что представляет собой жалоба на качество медицинской помощи?

Данная жалоба касается тех медицинских услуг, которые мы оказываем. Вы можете пожаловаться на:

- Медобслуживание, полученное лично вами
- Медобслуживание ваших близких
- Медобслуживание, которого ожидали но так и не получили вы или ваши близкие

Если вы подаете жалобу от имени третьего лица, то нам понадобится разрешение этого человека, чтобы помочь вам.

При подаче жалобы на качество медицинского обслуживания мы будем работать над решением проблемы совместно с вами. Помимо этого, жалобы на качество медицинской помощи помогают нам улучшить свои услуги.

Что будет, если я подам жалобу?

Подача жалобы не повлияет на оказание вам услуг или на доступ к ним. Ваша жалоба будет рассмотрена нами объективно и в короткий срок. Вот то, чего вы вправе от нас ожидать:

- Официальная регистрация вашей жалобы
- Сотрудничество с вами в целях решения проблемы
- Предоставление ответа на жалобу в течение 40 рабочих дней с объяснением наших действий и принятых решений

Если мы окажемся не в состоянии разрешить вашу проблему, то можем направить вас к кому-либо, кто сможет это сделать.

Сообщив нам о своем самочувствии, вы поможете нам улучшить медицинское обслуживание.

Как быть, если проблема останется неразрешенной?

Совет по контролю за качеством медицинской помощи пациентам

Если вы останетесь неудовлетворены нашим ответом на свою жалобу, то вправе обратиться в Совет по контролю за качеством медицинской помощи пациентам и попросить рассмотреть ее. Данный Совет независим от нас. Он сможет рассмотреть вашу жалобу, а также наш ответ и дать рекомендации о путях улучшения медицинского обслуживания.

Для получения дополнительной информации просьба посетить наш веб-сайт по адресу: www.PatientCareQualityReviewBoard.ca

Попросить о пересмотре жалобы вы также сможете, обратившись:

По бесплатному телефону (Английский): 1-866-952-2448
По факсу: 250-952-2428
По эл. почте: contact@patientcarequalityreviewboard.ca
По адресу: PO Box 9643, Victoria B.C. V8W 9P1

BRITISH COLUMBIA | Patient Care Quality Review Boards