

मैं पेशेंट केयर क्वालिटी ऑफिस से किस प्रकार संपर्क कर सकता हूँ?



ब्रिटिश कोलंबिया की पेशेंट केयर क्वालिटी शिकायत प्रक्रिया



वर्ष 2008 में आपकी प्रांतीय सरकार ने ब्रिटिश कोलंबिया में मरीजों, ग्राहकों, निवासियों और उनके प्रियजनों के लिए एक साफ, सुसंगत, समयबद्ध और पारदर्शी शिकायत प्रक्रिया तैयार करने के लिए पेशेंट केयर क्वालिटी रिव्यू बोर्ड एक्ट लागू किया था।

इस एक्ट के तहत, मरीजों के सरोकारों को प्राप्त करने और उन पर कार्रवाई करने के लिए प्रत्येक स्वास्थ्य प्राधिकरण में एक पेशेंट केयर क्वालिटी ऑफिस की स्थापना की गई है।

प्रत्येक स्वास्थ्य प्राधिकरण के लिए एक पेशेंट केयर क्वालिटी रिव्यू बोर्ड भी है। ये देखरेख गुणवत्ता संबंधी उन शिकायतों की समीक्षा करते हैं जो पेशेंट केयर क्वालिटी ऑफिस द्वारा देखी गई हों, लेकिन जिनका हल नहीं निकाला गया है।

हम आपके विचार और आपके अनुभव जानना चाहते हैं। साथ मिलकर हम स्वास्थ्य देखरेख को और भी बेहतर बना सकते हैं।

आप पेशेंट केयर क्वालिटी रिव्यू बोर्ड एक्ट की प्रतिलिपि निम्नलिखित से प्राप्त कर सकते हैं:
www.patientcarequalityreviewboard.ca
अथवा बी.सी. लॉज के टॉल-फ्री नंबर 1 866 236-5544 पर फोन करके।

For more copies of this brochure, please request print number 264249.

क्या आप देखरेख की गुणवत्ता को लेकर चिंतित हैं? कृपया हमें बताएं।



पेशेंट केयर क्वालिटी ऑफिस



फोन (टॉल फ्री) (अंग्रेज़ी):
1 887 880-8823



फैक्स:
604 463-1888



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



स्वम जाकर
8:30 से 4:30 सोमवार से शुक्रवार
(सार्वजनिक अवकाश छोड़कर)



ई-मेल:
pcqoffice@fraserhealth.ca



Ministry of
Health



fraser health

Better health. Best in health care.

ब्रिटिश कोलंबिया में आपकी देखरेख संबंधी चिंताओं का हल निकालने में मदद करने के लिए लोग मौजूद हैं।

हम आपकी चिंताओं के बारे में सुनते हैं, औपचारिक शिकायत दर्ज करने में आपकी मदद कर सकते हैं और इनका समाधान निकालने में आपके साथ मिलकर काम कर सकते हैं।

क्या आपके कोई प्रश्न अथवा सरोकार हैं?

स्टाफ सदस्य अथवा प्रबंधक

यदि अपनी देखरेख को लेकर आपके कोई प्रश्न अथवा सरोकार हैं तो इसके बारे में आप उस व्यक्ति से बात कर सकते हैं जिसने आपको देखरेख प्रदान की है अथवा आप उसके प्रबंधक से बात कर सकते हैं।

पेशेंट केयर क्वालिटी ऑफिस

जिस समय आपके सरोकार सामने आते हैं, उसी समय उनके बारे में बात करना सबसे अच्छा रहता है। यदि आप प्रबंधक से बात करने में सहज महसूस नहीं करते हैं अथवा यदि आप अपने सरोकार के निराकरण किए जाने के तरीके से नाखुश हैं तो आप पेशेंट केयर क्वालिटी ऑफिस से बात कर सकते हैं।

ठम यहां देखरेख गुणवत्ता शिकायतों का समाधान करने के लिए मौजूद हैं। हम देखरेख के संबंध में आपके प्रश्नों और सरोकारों का स्वागत करते हैं।

देखरेख गुणवत्ता शिकायत क्या है?

देखरेख गुणवत्ता शिकायत हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली स्वास्थ्य देखरेख सेवाओं से संबंधित है। आप निम्नलिखित के बारे में शिकायत कर सकते हैं:

- ▶ टापकी अपनी देखरेख के बारे में।
- ▶ आपके प्रियजना की देखरेख के बारे में।
- ▶ देखरेख जिसकी आप और आपके प्रियजन उम्मीद कर रहे थे, लेकिन वह नहीं मिली हो।

यदि आप किसी और के बारे में शिकायत करते हैं तो हमें उस व्यक्ति की मदद करने के लिए उसकी अनुमति की आवश्यकता होगी।

जब भी आप देखरेख की गुणवत्ता संबंधी शिकायत करते हैं तो हम उसका समाधान निकालने के लिए आपके साथ मिलकर काम करते हैं। हम अपनी सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए भी देखरेख की गुणवत्ता संबंधी शिकायतों का उपयोग करते हैं।

यदि मैं शिकायत करता हूं तो क्या होगा?

शिकायत करने से आपकी पहुंच अथवा सेवाओं पर कोई संकट नहीं आएगा। हम आपकी शिकायतों पर शीघ्रता से और उचित प्रकार से कार्रवाई करेंगे। आप हमसे निम्नलिखित की अपेक्षा कर सकते हैं:

- ▶ हम औपचारिक रूप से आपकी शिकायत दर्ज करेंगे।
- ▶ समाधान निकालने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेंगे।
- ▶ अपनी कार्रवाई और निर्णयों के बारे में बताने के लिए 40 कार्यदिवसों के भीतर आपको जवाब देंगे।

यदि हम आपकी शिकायत के संबंध में आपकी मदद नहीं कर सकते, तो हम आपको किसी ऐसे व्यक्ति के पास भेजेंगे जो आपकी मदद कर सकता हो।



हमें यह बताकर कि आप कैसा महसूस करते हैं, आप स्वास्थ्य देखरेख सेवाओं को बेहतर बनाने में हमारी मदद कर सकते हैं।

यदि मेरी फिर भी आशंका हो तो?

पेशेंट केयर क्वालिटी रिव्यू बोर्ड

यदि आप अपनी शिकायत के संबंध में हमारी कार्रवाई से संतुष्ट नहीं हैं तो आप पेशेंट केयर क्वालिटी रिव्यू बोर्ड से इसकी जांच करने को कह सकते हैं। वे हमसे स्वतंत्र हैं। वे आपकी शिकायत और हमारी प्रतिक्रिया की समीक्षा कर सकते हैं और स्वास्थ्य देखरेख सेवा को बेहतर बनाने के तरीकों की सिफारिश कर सकते हैं।

अधिक जानकारी के लिए उनकी निम्नलिखित वेबसाइट देखें: www.PatientCareQualityReviewBoard.ca

आप निम्नलिखित के माध्यम से समीक्षा हेतु अनुरोध कर सकते हैं:

फोन (टोल-फ्री)(अंग्रेजी): 1 866 952-2448

फैक्स: 250 952-2428

ई-मेल:

contact@patientcarequalityreviewboard.ca

डाक पता: PO Box 9643, Victoria B.C. V8W 9P1



Patient Care Quality Review Boards