

**Provincial Health Services Authority**  
 Suite 200 - 1333 West Broadway Street  
 Vancouver, BC V6H 4C1

免費電話: 1 888 875-3256 傳真: (604) 708-2762  
[pcqo@phsa.ca](mailto:pcqo@phsa.ca) <http://www.phsa.ca>

**Patient Care Quality Review Boards**  
 PO Box 9643, Victoria B.C. V8W 9P1

傳真: 250 952-2428  
[contact@patientcarequalityreviewboard.ca](mailto:contact@patientcarequalityreviewboard.ca)  
<http://www.patientcarequalityreviewboard.ca>



對護理服務質素  
 有所關注?  
 請告訴我們



提供良好的健康護理服務，是省衛生服務局 (Provincial Health Services Authority) 全體員工的一項重要工作。卑詩省近日採取了一項新程序，讓你有機會較好地解決你所關注的問題。你所反映的意見，將有助進一步改善健康護理系統的服務質素。

如果你有**投訴**，請首先向為你提供有關服務的人員，或該處的護理服務經理提出。有關投訴即時在現場提出，每每最能得到有效處理和解決。如果服務未能達到你的期望，我們定必與你一同尋求合理的解決辦法。

## 投訴不果又如何？

如果你與有關服務地區人員討論投訴事項後，事情仍未獲得解決，請與我們的病人護理質素事務處 (Patient Care Quality Office) 聯絡。

### Patient Care Quality Office

地址: Suite 200 - 1333 West Broadway Street  
Vancouver, BC V6H 4C1

免費電話: 1 866 975 5255

傳真: (604) 708-2762

電郵:

Patient Care Quality Office 的辦公時間為：周一至周五，上午8時30分至下午4時30分（法定假期除外）。

## 我與 Patient Care Quality Office 接觸後，投訴會如何處理？

你的投訴會得到迅速公平的處理。Patient Care Quality Office 會採取下列行動：

- ▶ 把你的投訴正式紀錄在案。
- ▶ 就你所關注事件，與你一同謀求合理的解決方案。
- ▶ 對你的投訴給予答覆，並就該投訴所作決定和採取的行動加以說明。

我們所有人都希望擁有一個優良的健康護理系統：一個為我們提供合適、連貫和及時護理服務的系統；一個具透明度和負責任的系統；一個對所有病人一視同仁，予以尊重和照顧其尊嚴的系統。

為了建設一個更佳的健康護理系統，我們在省內各衛生局成立 Patient Care Quality Office，以確保病人所關注的事情獲得適當處理。在整個處理程序中，我們為每個衛生區設立 Patient Care Quality Review Board，藉以提供獨立渠道，解決那些未能在地方衛生局解決的投訴。

我們渴望得到你從病人角度提出的意見、借助你的經驗，以及了解你所關注的事情。我們的目標，並不止於改善個別病人的護理服務，而是再進一步，令我們這個世界一流的衛生系統更臻完美。

卑詩省衛生廳長

Kevin Falcon

## 如果我對結果仍不滿意，可以怎樣做？

如果你認為 Patient Care Quality Office 的答覆，並未解決你因所受護理服務而提出的關注事項，可與病人護理質素檢討委員會 (Patient Care Quality Review Board) 聯絡，請其考慮那些事項。該委員會由你本區的居民組成，全為非隸屬衛生局的獨立人士。

如欲了解 Patient Care Quality Review Board 更多資料，請到網頁：[www.patientcarequalityreviewboard.ca](http://www.patientcarequalityreviewboard.ca)，或向 Patient Care Quality Office 查詢。

如欲要求委員會對你的投訴進行檢討，請聯絡：

### Patient Care Quality Review Board

郵址: PO Box 9643      電話: 1 866 952-2448  
Victoria, B.C.      傳真: 250 952-2428  
V8W 9P1

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

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