

**Provincial Health Services Authority
Patient Care Quality Office**

4th Floor, Room F404, 4500 Oak Street
Vancouver, B.C. V6H 3N1

ਮੁਫਤ ਫੋਨ: 1 888 875-3256 ਫੈਕਸ: 604 875-3813
pcqo@phsa.ca http://www.phsa.ca

ਫੋਨ: 250 370-8323 ਮੁਫਤ ਫੋਨ: 1 877 977-5797
ਫੈਕਸ: 250 370-8971

patientcarequalityoffice@viha.ca http://www.viha.ca

Patient Care Quality Review Boards

PO Box 9643, Victoria B.C. V8W 9P1

ਫੈਕਸ: 250 952-2428

contact@patientcarequalityreviewboard.ca
http://www.patientcarequalityreviewboard.ca



ਸੇਵਾ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਸਤਰ
ਤੋਂ ਚਿੰਤਾਤੁਰ ਹੋ?
ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ।



Ministry of
Health Services



ਪ੍ਰੋਵਿੰਸ਼ੀਅਲ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸਜ਼ ਅਥਾਰਟੀ (Provincial Health Services Authority) ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਉਮਦਾ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਬੀ.ਸੀ. ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਵੀਂ ਤਰਕੀਬ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਚੰਗੇ ਹੱਲ ਲਈ ਇੱਕ ਮੌਕਾ ਪਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਆਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਪਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਉੱਨਤ ਕਰੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ **ਸ਼ਿਕਾਇਤ** ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਨਾਲ ਗਲ ਕਰੋ ਜਿਸ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ਉਸ ਥਾਂ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਹੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਉਸੇ ਵਕਤ ਅਤੇ ਉਸੇ ਥਾਂ ਹੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਆਸਾਂ ਤੇ ਪੂਰੇ ਨਹੀਂ ਉਤਰੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਵਾਜਬ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ?

ਜੇਕਰ ਸੇਵਾ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਤੇ ਮੁੱਦੇ ਉੱਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਨਿਕਲਦਾ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਰੇਰਨਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਪੇਸ਼ੈਂਟ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਦਫ਼ਤਰ (Patient Care Quality Office) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

Patient Care Quality Office

ਪਤਾ: 4th Floor, Room F404, 4500 Oak Street
Vancouver, B.C. V6H 3N1

ਮੁਫ਼ਤ ਫ਼ੋਨ: 1 888 875-3256

ਫ਼ੈਕਸ: 604 875-3813

ਈ.ਮੇਲ: pcqo@phsa.ca

Patient Care Quality Office ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ (ਕਨੂੰਨੀ ਛੁਟੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਸਵੇਰੇ 8:30 – 4:30 ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਖੁੱਲਾ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਮੈਂ Patient Care Quality Office ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਾਂ ਤਾਂ ਮੈਨੂੰ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ?

ਤੁਸੀਂ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਤੇ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਮੁਨਾਸਬ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਵੇਗੀ। Patient Care Quality Office:

- ▶ ਬਾਕਾਇਦਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇਗਾ
- ▶ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਮੁਨਾਸਬ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ
- ▶ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਪਰਸਤੁਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਤੇ ਕੀਤੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਤੇ ਕੀਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇਵੇਗਾ

ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਇੱਕ ਉਮਦਾ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾ ਸੰਭਾਲ ਪਰਣਾਲੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ – ਇੱਕ ਪਰਣਾਲੀ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ, ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਵੇ, ਪਰਣਾਲੀ ਜੋ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਪਰਣਾਲੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹਰ ਮਰੀਜ਼ ਨਾਲ ਮਾਨ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਵਾਲਾ ਵਿਹਾਰ ਹੋਵੇ।

ਇੱਕ ਉਮਦਾ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਪਰਣਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਢੁਕਵੇਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਸੁਨਿਸਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ Patient Care Quality Office ਹਰ ਇੱਕ ਹੈਲਥ ਅਥਾਰਟੀ ਵਿੱਚ ਕਾਇਮ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲੋਕਲ ਸਿਹਤ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਪੱਧਰ ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਪਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਹਰ ਹੈਲਥ ਅਥਾਰਟੀ ਲਈ ਅਸੀਂ Patient Care Quality Review Boards ਵੀ ਇੱਕ ਅਜ਼ਾਦ ਵਸੀਲੇ ਵਜੋਂ ਕਾਇਮ ਕੀਤੇ ਹਨ।

ਇੱਕ ਮਰੀਜ਼ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਸੇਵਾ ਸੰਭਾਲ ਹੀ ਨਹੀਂ ਸੁਧਾਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਬਲਕਿ ਆਪਣੀ ਆਲਮੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸਿਹਤ ਪਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਧੀਆ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।

George Abbott

ਮੰਤਰੀ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਜੇਕਰ ਮੈਂ ਹਾਲੀ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਫਿਰ ਕੀ ਕਰਾਂ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ Patient Care Quality Office ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ Patient Care Quality Review Board ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। Patient Care Quality Review Board ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਹੈਲਥ ਅਥਾਰਟੀ ਤੋਂ ਅਜ਼ਾਦ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

Patient Care Quality Review Board ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੇਖੋ: www.patientcarequalityreviewboard.ca ਜਾਂ Patient Care Quality Office ਤੋਂ ਪੁਛੋ।

ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਬੋਰਡ ਵਲੋਂ ਦੁਬਾਰਾ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

Patient Care Quality Review Board

ਪਤਾ: PO Box 9643 ਫ਼ੋਨ: 1 866 952-2448
Victoria, B.C. ਫ਼ੈਕਸ: 250 952-2428
V8W 9P1

ਈ-ਮੇਲ: contact@patientcarequalityreviewboard.ca
ਵੈਬਸਾਈਟ: www.patientcarequalityreviewboard.ca