

**Administration provinciale des services de santé
Bureau de la qualité des soins aux patients
(Patient Care Quality Office)**

4500, rue Oak, 4^e étage, bureau F404
Vancouver (C.-B.) V6H 3N1

Sans frais : 1 888 875-3256 Télécopieur : 604 875-3813
pcqo@phsa.ca <http://www.phsa.ca>

**Commissions d'examen de la qualité des soins
aux patient (Patient Care Quality Review Boards)**

C. P. 9643, Victoria (C.-B.) V8W 9P1

Télécopieur : 250 952-2428
contact@patientcarequalityreviewboard.ca
<http://www.patientcarequalityreviewboard.ca>



La santé des soins
vous préoccupe?
Faites-nous en part.



Ministry of
Health Services



La qualité des soins de santé est importante pour le personnel de l'Administration provinciale des services de santé (Provincial Health Services Authority). En C.-B., un nouveau processus vous donne la chance de mieux faire entendre vos préoccupations. Vos commentaires amélioreront encore plus la qualité du système de soins de santé.

Si vous voulez porter **plainte**, veuillez d'abord vous adresser à la personne qui a fourni le service ou au directeur de la région. Il vaut mieux régler les plaintes au moment et à l'endroit où elles se produisent. Si nous n'avons pas satisfait vos attentes, nous nous engageons à travailler avec vous pour trouver une solution raisonnable.

Que se passe-t-il si ma plainte n'est pas résolue?

Si votre plainte n'est pas résolue après avoir discuté du problème avec l'administration de santé locale, nous vous encourageons à communiquer avec notre Bureau de la qualité des soins aux patients (Patient Care Quality Office).

Patient Care Quality Office

Adresse : 4500, rue Oak, 4^e étage, bureau F404
Vancouver (C.-B.) V6H 3N1

Sans frais : 1 888 875-3256

Télécopieur : 604 875-3813

Courriel : pcqo@phsa.ca

Le Patient Care Quality Office est ouvert du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30.

À quoi dois-je m'attendre si je porte plainte au Patient Care Quality Office?

Vous pouvez vous attendre à ce que votre plainte soit traitée avec rapidité et équité. Le Patient Care Quality Office :

- ▶ enregistrera votre plainte officiellement;
- ▶ travaillera avec vous pour trouver une solution raisonnable au sujet de votre préoccupation;
- ▶ fournira une réponse à votre plainte expliquant toutes les décisions et les mesures qui ont été prises à cause de votre plainte.

Nous désirons tous un système de soins de santé qui soit de qualité, un système qui nous fournisse des soins appropriés, constants et en temps opportun, qui soit transparent et responsable, et qui traite chaque patient avec respect et dignité.

Afin d'édifier un meilleur système de soins de santé, nous avons établi un Patient Care Quality Office dans chaque administration de santé, pour veiller à ce que les préoccupations des patients soient traitées de manière appropriée. Dans le cadre de ce processus, nous avons aussi établi une Patient Care Quality Review Board pour chaque administration de santé, en tant que voie indépendante pour régler les plaintes qui ne sont pas résolues par l'administration de santé locale.

Nous voulons connaître vos commentaires en tant que patients, ainsi que vos expériences et vos préoccupations. Nous voulons non seulement améliorer les soins individuels aux patients, mais aussi accroître la qualité de notre système de santé, reconnu à l'échelle mondiale.

George Abbott

Ministre des services de santé

Que se passe-t-il si je ne suis toujours pas satisfait?

Si vous estimez que la réponse du Patient Care Quality Office n'a pas résolu votre préoccupation concernant les soins de santé qu'on vous a administrés, vous pouvez communiquer avec la Commission d'examen de la qualité des soins aux patients (Patient Care Quality Review Board) pour qu'elle étudie votre situation. Cette commission est composée de gens qui habitent votre région et ne sont pas liés à l'administration de santé.

Pour en savoir plus sur la Patient Care Quality Review Board, visitez son site Web, à www.patientcarequalityreviewboard.ca ou adressez-vous au Patient Care Quality Office.

Pour qu'une commission examine votre plainte, veuillez adresser votre demande aux coordonnées suivantes :

Patient Care Quality Review Board

Adresse : C. P. 9643 Sans frais : 1 866 952-2448
Victoria (C.-B.) Télécopieur : 250 952-2428
V8W 9P1

Courriel : contact@patientcarequalityreviewboard.ca
Site Web : www.patientcarequalityreviewboard.ca