

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

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

Telefon: 1 888 875-3256 (gebührenfrei) Fax: 604 875-3813
pcqo@phsa.ca <http://www.phsa.ca>

Patient Care Quality Review Boards

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

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



Nicht zufrieden mit
Ihrer medizinischen
Versorgung? Wenden
Sie sich an uns.



Ministry of
Health Services



Uns allen beim Provincial Health Services Gesundheitsamt liegt eine qualitativ hochwertige medizinische Versorgung am Herzen. In British Columbia ist es nunmehr möglich, Beanstandungen mittels eines neuen Verfahrens zu bearbeiten, wobei Ihre Rückmeldungen die Qualität unseres Gesundheitssystems weiter verbessern.

Im Fall einer **Beschwerde** sollten Sie sich zunächst an denjenigen wenden, der die jeweilige Dienstleistung erbracht hat, oder aber an den betreffenden Bereichsleiter. Grundsätzlich ist zu empfehlen, etwaige Beschwerden gleich an Ort und Stelle vorzubringen und zu klären. Wenn wir Ihre Erwartungen nicht erfüllt haben, sind wir gerne bereit, gemeinsam mit Ihnen eine annehmbare Lösung zu erarbeiten.

Was tun, wenn ich mit der Bearbeitung meiner Beschwerde nicht zufrieden bin?

Sollte Ihre Beschwerde auf dieser Ebene nicht zu Ihrer Zufriedenheit geklärt worden sein, wenden Sie sich bitte an unsere für die Qualität der Patientenversorgung zuständige Stelle, das Patient Care Quality Office.

Patient Care Quality Office

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

Telefon: **1 888 875-3256 (gebührenfrei)**

Fax: **604 875-3813**

E-Mail: **pcqo@phsa.ca**

Unser Patient Care Quality Office ist montags bis freitags von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr geöffnet (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage).

Was passiert, wenn ich eine Beschwerde beim Patient Care Quality Office einreiche?

Ihre Beschwerde wird unverzüglich und fair bearbeitet. Das Patient Care Quality Office wird:

- ▶ Ihre Beschwerde offiziell zu den Akten nehmen,
- ▶ mit Ihnen gemeinsam eine annehmbare Lösung zur Beilegung Ihrer Beschwerde erarbeiten,
- ▶ sich zu Ihrer Beschwerde äußern und Ihnen unsere daraufhin getroffenen Entscheidungen und Schritte erklären.

Wir alle wünschen uns ein qualitativ hochwertiges Gesundheitssystem – ein System, das eine angemessene, konsistente und zügige medizinische Versorgung gewährleistet, ein System, in dem Transparenz und Rechenschaftspflicht groß geschrieben und in dem jeder Patient aufmerksam und verständnisvoll behandelt wird.

Zur Verbesserung unseres Gesundheitssystems haben wir in jedem Gesundheitsamt Patient Care Quality Offices eingerichtet, die eine angemessene Bearbeitung von Patientenbeschwerden gewährleisten sollen. Ergänzend haben wir sogenannte Anhörungsausschüsse – Patient Care Quality Review Boards – eingerichtet, die als unabhängige Stelle für die Beilegung von Beschwerden angerufen werden können, die auf der Ebene des örtlichen Gesundheitsamts nicht zufriedenstellend geklärt werden konnten.

Ihre Erfahrungen als Patienten, Ihre Vorschläge und Ihre Beschwerden sind uns wichtig. Uns liegt nicht nur daran, die medizinische Versorgung für jeden einzelnen Patienten zu verbessern, sondern wir bemühen uns darüber hinaus, die Qualität unseres auf internationaler Ebene geachteten Gesundheitssystems weiter anzuheben.

*George Abbott
Gesundheitsminister*

Was tun, wenn ich immer noch Bedenken habe?

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die vom Patient Care Quality Office ergriffenen Maßnahmen Ihrer Beschwerde bezüglich Ihrer Versorgung nicht gerecht wurden, wenden Sie sich bitte an das Patient Care Quality Review Board. Dieser Anhörungsausschuss setzt sich aus in Ihrer Region ansässigen, vom Gesundheitsamt unabhängigen Mitgliedern zusammen.

Sie möchten mehr über das Patient Care Quality Review Board wissen? Besuchen Sie dessen Website www.patientcarequalityreviewboard.ca, oder erkundigen Sie sich beim Patient Care Quality Office.

Wenn Sie eine Überprüfung Ihrer Beschwerde durch einen Anhörungsausschuss wünschen, wenden Sie sich bitte direkt an das

Patient Care Quality Review Board

Per Post: **PO Box 9643** Telefon: **1 866 952-2448**
Victoria, B.C. Fax: **250 952-2428**
V8W 9P1

E-Mail: **contact@patientcarequalityreviewboard.ca**
Website: **www.patientcarequalityreviewboard.ca**