

Comment puis-je contacter le Patient Care Quality Office?



Téléphone (N° d'appel gratuit) :

1-877-442-2001



Courrier :

Patient Care Quality Office
505 Doyle Avenue
Kelowna, BC V1Y0C5



Courriel :

PCQO@interiorhealth.ca



Télécopie :

1-250-870-4670



En personne :

Appelez-nous pour prendre rendez-vous afin de nous faire part de vos commentaires en personne

Marche à suivre pour faire part de vos commentaires sur votre expérience en matière de soins :

Veillez en discuter avec votre fournisseur de soins de santé ou son superviseur



Vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante? Ou vous ne vous sentez pas en sécurité pour partager vos préoccupations avec eux?



Contactez le Patient Care Quality Office



Vous n'avez pas toujours obtenu de réponse satisfaisante?



Nous vous fournirons les informations nécessaires pour contacter le Conseil d'examen du Patient Care Quality Office ou le médiateur



Interior Health

**La qualité des soins vous inquiète?
Faites-le nous savoir.**

**Concerned about quality of care?
Let us know.**



**Patient Care Quality Office
(Bureau de la qualité des soins aux patients)**

Vous avez droit à des soins de santé sûrs et de qualité, exempts de racisme et de discrimination.

Le fait de partager vos préoccupations ne compromettra pas vos soins ou votre accès aux services

Interior Health s'engage à fournir des soins de haute qualité dans un environnement respectueux, de soutien et sûr.

Vos commentaires sont un cadeau qui nous aide à améliorer nos services.

Notre engagement envers vous

Nos interactions seront guidées par la sécurité culturelle (engagement respectueux) et l'humilité culturelle (autoréflexion).

Nous utiliserons votre nom et vos pronoms préférés lorsque nous nous adresserons à vous.

Ce que vous pouvez attendre de nous quand vous nous contactez

Nous nous concentrerons sur les objectifs suivants :

- reconnaître votre préoccupation dans les deux jours ouvrables;
- écouter attentivement votre histoire et votre expérience;
- fournir des réponses à vos questions et répondre (par téléphone, courriel ou lettre) à votre préoccupation;
- vous fournir les raisons de toute décision ou action prise, ou de tout changement que nous ferons pour améliorer les soins.

Partage d'une préoccupation au nom d'une autre personne

Vous pouvez nous faire part d'une préoccupation concernant les soins reçus par une autre personne.

Nous travaillerons avec vous pour nous assurer que nous avons leur accord avant d'agir.

Auto-identification autochtone

Nous vous demanderons si vous vous auto-identifiez comme Autochtone. Ces informations nous aideront à nous assurer que notre programme est adapté aux préférences, aux besoins et aux valeurs des peuples autochtones.

L'auto-identification est entièrement volontaire. Si vous choisissez de ne pas répondre, il n'y a aucune incidence sur la qualité des soins que vous recevez et nous accepterons toujours de traiter votre préoccupation.

Partage d'une préoccupation anonyme

Nous comprenons que vous pourriez ne pas vous sentir à l'aise de nous faire part d'une préoccupation.

Notre capacité à mener une enquête approfondie peut être limitée si nous ne connaissons pas votre identité, mais nous sommes heureux de recevoir vos commentaires afin de pouvoir nous améliorer.