

ASPIRE Section K: Rights of Persons Served Subject: Client Bill of Rights, Responsibilities and Complaint Policy	
CARF Ref: ASPIRE- Section 1.K.1,& 3	
Last Review/ Revision: April 2025	Next Review: April 2026
Scope: Persons Served/Clients, Personnel and Other Stakeholders (as applicable)	Page: 1 of 6
Approved By: Amandeep Kaur, Chief Executive Officer	

1. ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ

ਪੰਜਾਬੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ (PCHS) ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਨਿਭਾ ਰਹੇ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹਨ:

a. ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ

- 'ਨਿੱਜੀ ਸਿਹਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਫਾਰਮ' (ਅੰਤਿਕਾ 'ਅ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਾਥੀ) ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਕੇ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ। ਬੇਨਤੀ ਫਾਰਮ ਸਟਾਫ ਕੋਲ ਜਾਂ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਡੈਸਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਪੈਕੇਜ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਚੁਣੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਹਿੱਸਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਦੇਖਭਾਲ/ਸੇਵਾ ਯੋਜਨਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਲਾਗਤਾਂ, ਜੋਖਮਾਂ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

b. ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਵਿਕਾਸ

- ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛੋ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।
- ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੌਰਾਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਮੌਜੂਦ ਰਹਿਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੋ।
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਰਗਰਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਬਣੋ।
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਵਿਕਾਸ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸੋਧ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੋ।
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਬਾਰੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੇਸ ਮੈਨੇਜਰ/ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
- ਢੁਕਵੀਂ ਸੈਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਇਲਾਜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ - ਇੱਕ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਜ਼ਾਦੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ।
- ਜੇਕਰ ਉਹ ਚੁਣਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਤੋਂ

ਇਨਕਾਰ ਕਰੇ।

- ix. ਦੇਖਭਾਲ/ਸੇਵਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਢੁਕਵੀਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ, ਸਵੈ-ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਰੋਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂ ਰੈਫਰਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਵਕਾਲਤ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।

c. ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

- i. ਕਿ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਸਿਹਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲਿਖਤੀ/ਮੌਖਿਕ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- iii. ਕਿ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਪਸ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ
- iv. ਇੱਕ ਨਿੱਜੀ ਸੈਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਤੋਂ ਇੱਕ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

d. ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਆਜ਼ਾਦੀ

- i. ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਕੋਡ ਜਾਂ ਕੈਨੇਡੀਅਨ ਚਾਰਟਰ ਆਫ਼ ਰਾਈਟਸ ਐਂਡ ਫਰੀਡਮਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਵਰਜਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰੇ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ।
- ii. ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ।
- iii. ਮੌਖਿਕ, ਸਰੀਰਕ, ਜਿਨਸੀ, ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ/ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਾ ਹੋਣਾ; ਕਠੌਰ ਜਾਂ ਅਨੁਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ।
- iv. ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤਤਾ ਨੂੰ ਪਛਾਣਦਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਪਸੰਦਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਸਲੀ, ਅਧਿਆਤਮਿਕ, ਭਾਸ਼ਾਈ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਕਾਰਕਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਤਰਜੀਹਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

e. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ

- i. ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
- ii. ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਸਮਝਦੇ ਹਨ।
- iii. ਸਿਹਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਜਾਂ ਓਨਟਾਰੀਓ ਹੈਲਥ ਟੀਮ ਤੋਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਤਾਲਮੇਲ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।
- iv. ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨਾ।
- v. ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਉਠਾਉਣਾ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਨਾ।

- f. ਵਿੱਤੀ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਤੋਂ ਆਜ਼ਾਦੀ
 - i. ਸੇਵਾ ਲਈ ਫੀਸ ਚਾਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ, ਜਿੱਥੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੱਕ ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਸੇਵਾ ਲਈ ਫੀਸ ਚਾਰਟ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।
 - ii. ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਕੀਮਤ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- g. ਬਦਲੇ ਤੋਂ ਆਜ਼ਾਦੀ
 - i. ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰੋ
 - ii. ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਬਦਲਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- h. ਅਪਮਾਨ ਤੋਂ ਆਜ਼ਾਦੀ
 - i. ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਅਪਮਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- i. ਅਣਗਹਿਲੀ ਤੋਂ ਆਜ਼ਾਦੀ
 - i. ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਅਣਗਹਿਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- j. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ
 - i. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰੋ, ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਵਾਓ, 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।
 - ii. ਸਟਾਫ ਵਿਰੁੱਧ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ।
 - iii. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਹੋਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - iv. ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੋ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਬਦਲਾ, ਅਪਮਾਨ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
 - v. ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਵਕੀਲ ਦੁਆਰਾ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ; ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਪਰਿਵਾਰ, ਦੋਸਤ, ਕੇਸ ਮੈਨੇਜਰ, ਖਪਤਕਾਰ ਵਕਾਲਤ ਕਮੇਟੀ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਦਾ ਮੈਂਬਰ, ਆਦਿ।

2. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

PCHS ਵਿਖੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ:

- a. ਦੂਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਸਤਿਕਾਰ ਅਤੇ ਮਾਣ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਓ।
- b. ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।
- c. ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਲਈ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪਹੁੰਚੋ।
- d. ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨ
- e. ਕੇਸ ਵਰਕਰ/ਮੈਨੇਜਰ/ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਹਿੱਸਾ ਲਓ।

- f. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ PCHS ਵਿਖੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਹਿਲੂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦੇ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛੋ।
- g. ਸਾਡੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ PCHS ਦੀਆਂ ਬਾਹਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਸਮਾਗਮਾਂ ਦੌਰਾਨ ਹਿੰਸਾ, ਸ਼ਰਾਬ, ਨਸ਼ੀਲੇ ਪਦਾਰਥਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ, ਸਿਗਰਟਨੋਸ਼ੀ ਅਤੇ ਹਥਿਆਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ PCHS ਦੀ ਜ਼ੀਰੋ-ਸਹਿਣਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੋ।
- h. ਜੇਕਰ ਪਤਾ, ਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸੰਪਰਕ ਜਾਂ ਸਿਹਤ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ PCHS ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ।
- i. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਹਿੱਸਾ ਲਓ।
- j. PCHS ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।
- k. ਵਰਚੁਅਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਸਾਂਝੀ ਕਰੋ।

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ

a. ਨੀਤੀ ਬਿਆਨ

PCHS ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਮੇਂ ਸਿਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

b. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕਲਾਇੰਟ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਦਮ-ਦਰ-ਕਦਮ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬਦਲਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗੀ।

Step 1: ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰੋ:

ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ PCHS ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਮਸਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।

Step 2: ਸਟਾਫ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ (ਡਾਕ, PCHS, ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀ ਰਾਹੀਂ) ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਡੈਸਕ 'ਤੇ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ' (ਅੰਤਿਕਾ 'B' ਵਜੋਂ ਜੁੜਿਆ) ਮੰਗੋ। ਕਲਾਇੰਟ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਡੈਸਕ ਤੋਂ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

Mailing address: Punjabi Community Health Services (PCHS), 2980

Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7

Email address: info@pchs4u.com

Fax Number: 1855-326-7756

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ: ਕਲਾਇੰਟ ਸੀਲਬੰਦ ਲਿਫਾਫਾ PCHS ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਡੈਸਕ 'ਤੇ ਛੱਡ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲਿਫਾਫੇ ਨੂੰ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰੋ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

Step 3: ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਟੀਮ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਜੇਕਰ ਕਲਾਇੰਟ ਅਜੇ ਵੀ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਟੀਮ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ 'ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਫਾਰਮ' (ਅੰਤਿਕਾ 'C' ਵਜੋਂ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ) ਭਰ ਕੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

Mailing address: Punjabi Community Health Services (PCHS), 2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7

Email address:

amanjit@pchs4u.com (ਸਹਾਰਾ ਸਮਰਥਨ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ)

ansjyot@pchs4u.com (ਸਹਾਰਾ ਕੇਅਰਗਿਵਰ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਰਾਮ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ)

faisal@pchs4u.com (ਨਵਾਂ ਆਗਮਨ ਨਿਵਾਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ)

harpreet@pchs4u.com (ਮਨੋਸਕਤੀ ਰੋਗ ਅਤੇ ਨਸ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਲਈ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ)

Fax Number: 1855-326-7756

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ: ਕਲਾਇੰਟ ਸੀਲਬੰਦ ਲਿਫਾਫਾ PCHS ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਡੈਸਕ 'ਤੇ ਛੱਡ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲਿਫਾਫੇ ਨੂੰ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰੋ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

Step 4: ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਛੋਟੇ) ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਜੇਕਰ ਕਲਾਇੰਟ ਅਜੇ ਵੀ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਟੀਮ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 'ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਫਾਰਮ' (ਅੰਤਿਕਾ 'C' ਵਜੋਂ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ) ਸੀਈਓ ਨੂੰ ਭਰ ਕੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

Mailing address: Punjabi Community Health Services (PCHS), 2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7

Email address: Amandeep.Kaur@pchs4u.com

Fax Number: 1855-326-7756

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ: ਕਲਾਇੰਟ ਸੀਲਬੰਦ ਲਿਫਾਫਾ PCHS ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਡੈਸਕ 'ਤੇ ਛੱਡ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲਿਫਾਫੇ ਨੂੰ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰੋ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

Step 5: ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਜੇਕਰ ਕਲਾਇੰਟ ਅਜੇ ਵੀ ਸੀਈਓ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੂੰ 'ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਫਾਰਮ' (ਅੰਤਿਕਾ 'C' ਵਜੋਂ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ) ਭਰ ਕੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

Mailing address: Punjabi Community Health Services (PCHS), 2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7

Email address:

Board.President@pchs4u.com

Fax Number: 1855-326-7756

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ: ਕਲਾਇੰਟ ਸੀਲਬੰਦ ਲਿਫਾਫਾ PCHS ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਡੈਸਕ 'ਤੇ ਛੱਡ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲਿਫਾਫੇ ਨੂੰ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰੋ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

Step 6: ਫਿਰ ਵੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ?

ਜੇਕਰ ਕਲਾਇੰਟ ਅਜੇ ਵੀ ਬੋਰਡ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਕੀਮਤ 'ਤੇ (PCHS ਤੋਂ ਬਾਹਰ) ਸੁਤੰਤਰ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹਨ।