

# 您對一些醫療護理經驗感到不滿嗎？

我們明白沒有被聽見或理解是多麼令人沮喪。如您已向醫護界機構作出投訴，但仍對結果或投訴的處理方式感到不滿，則我們或能協助您。

## 您能對我們有什麼期望

身為公平公正的捍衛者，我們促成解決方法，並調查有關病人護理及醫療護理經驗的投訴，繼而提供建議，以改善所有安大略省居民的醫療護理經驗。

## 誰受我們監督



公營醫院



長期護理院舍



社區護理服務中心  
(CCAC)

## 有些投訴恕我們無法調查，例如：



關於退休房屋



關於受規管  
醫護專業人員  
(如：醫生、  
註冊護士)



法庭訴訟的  
個案

## 您的投訴應包括下列詳情：

- 發生了什麼事情？
- 何時何地發生？
- 誰牽涉其中？
- 何處感到不公平？
- 怎樣能加以糾正？
- 您表示同意嗎？

## 每個經驗皆重要

提出您的投訴十分重要，它有助識別更大的問題並防止其他人遇到類似的不愉快經驗。這可讓每個人能得到更好的護理。

## 如何作出投訴

- 1 首先，我們確保您來對地方**  
我們可調查已向醫護界機構提出的投訴。
- 2 您以書面方式提出投訴**  
我們亦需要您的同意方可進一步處理個案。
- 3 我們審閱您的投訴**  
如我們無法協助，則會盡可能轉介您諮詢能協助您的人士。
- 4 我們聆聽各方，並嘗試解決您的投訴**  
我們會索取所需資訊，嘗試促成解決辦法。
- 5 我們或需進行正式調查**  
如有需要展開調查，我們會通知所有牽涉其中的人士。
- 6 我們分享我們的決定**  
解決辦法的形式有許多種，從道歉或政策更改乃至改善建議等。

## 聯絡我們

電話 (星期一至五早上9時至下午4時)  
免付費號碼 (加拿大和美國) 1.888.321.0339  
電話 416.597.0339 電傳打字 416.597.5371



網上  
PatientOmbudsman.ca



傳真  
416.597.5372



另有提供粵語傳譯服務