

Avez-vous une plainte à formuler au sujet d'une expérience vécue dans le secteur de la santé?

Nous savons à quel point il peut être frustrant d'avoir l'impression d'être ignoré ou incompris. Si vous avez déjà exprimé vos préoccupations auprès d'une organisation du secteur de la santé et que vous êtes toujours insatisfait du dénouement de votre plainte ou de la façon dont elle a été traitée, nous pourrions être en mesure de vous aider.

Ce que vous pouvez attendre de nous

En tant que défenseurs de l'équité, nous facilitons le règlement des plaintes et enquêtons sur les plaintes relatives aux soins du patient et à son expérience hospitalière afin de faire des recommandations visant à améliorer le système de santé pour tous les Ontariens.



Qui nous sommes en mesure de superviser



Les hôpitaux publics



Les foyers de soins de longue durée



Les Centres d'accès aux soins communautaires (CASC)

Il y a certaines plaintes que nous ne pouvons pas examiner, par exemple celles qui :



portent sur une résidence pour personnes âgées



portent sur un professionnel de la santé réglementé (par exemple des médecins ou des infirmières autorisées)



font l'objet d'une poursuite en justice

Détails à inclure dans votre plainte

- Que s'est-il passé?
- Quand et où cela s'est-il passé?
- Qui était impliqué?
- Qu'estimez-vous injuste?
- Qu'est-ce qui pourrait rectifier le problème?
- Avez-vous le consentement?

Chaque expérience compte

Exprimer vos préoccupations est une démarche importante qui nous permet de repérer des problèmes plus graves et d'empêcher qu'un problème similaire ne se reproduise pour quelqu'un d'autre. Votre plainte peut mener vers une amélioration de la qualité des soins pour tout le monde.

Comment déposer une plainte

- 1 D'abord, nous nous assurons que vous êtes venus au bon endroit.**
Nous pouvons examiner une plainte qui a déjà été portée auprès d'une organisation du secteur de la santé.
- 2 Vous nous soumettez votre plainte par écrit.**
Nous aurons besoin de votre consentement pour continuer.
- 3 Nous examinons votre plainte.**
Si nous ne pouvons pas vous aider, nous vous orienterons vers quelqu'un qui pourra le faire, si possible.
- 4 Nous écoutons toutes les parties et tentons de régler votre plainte.**
Nous recueillerons les renseignements nécessaires et nous tenterons de faciliter le règlement du différend.
- 5 Nous pourrions avoir besoin de procéder à une enquête officielle.**
Nous aviserons toutes les personnes impliquées si une enquête est nécessaire.
- 6 Nous vous faisons part de notre décision.**
Un règlement peut prendre différentes formes, allant d'excuses à un changement de politique en passant par une recommandation de changement.

Contactez-nous



Par téléphone (du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h)
Sans frais (Canada et États-Unis) 1.888.321.0339
T 416.597.0339 ATS 416.597.5371



En ligne
PatientOmbudsman.ca



Télécopieur
416.597.5372



Services d'interprétation offerts en français