

Haben Sie eine Beschwerde über eine Erfahrung auf dem Gebiet der Gesundheitsversorgung?

Wir wissen, wie entmutigend es sein kann, sich nicht angehört oder verstanden zu fühlen. Wenn Sie Ihre Beschwerde schon bei einer Gesundheitsbehörde eingereicht haben, aber mit dem Ergebnis oder mit der Art, auf die Ihre Beschwerde gehandhabt wurde, noch unzufrieden sind, können wir Ihnen eventuell helfen.

Was Sie von uns erwarten können

Als Verfechterin von Fairness fördern wir Konfliktlösung und prüfen Beschwerden über Patientenversorgung und Erfahrungen auf dem Gebiet der Gesundheitsversorgung und geben Empfehlungen zur Verbesserung der Erfahrungen aller in Ontario lebenden Personen ab.



**Patient
Ombudsman**

Wir überwachen folgende Institutionen:



Öffentliche Krankenhäuser



Pflegeheime



Gemeindenahe Pflege-
Zugangs-Zentren (CCAC)

Einige Arten von Beschwerden können wir nicht untersuchen, zum Beispiel wenn es sich um Folgendes handelt:



Ein Seniorenheim



Eine gesetzlich geregelte Berufsordnung
(z. B. bei Ärzten, examinierten
Krankenpflegern)



Den Gegenstand eines
Gerichtsverfahrens

Angaben, die in Ihrer Beschwerde enthalten sein sollten:

- Was ist vorgefallen?
- Wann und wo ist es passiert?
- Wer war daran beteiligt?
- Was erschien unfair?
- Was würde die Situation in Ordnung bringen?
- Haben Sie Einwilligung?

Jede Erfahrung ist von Bedeutung

Es ist wichtig, Ihrer Beschwerde Ausdruck zu geben, weil dies uns hilft, größere Probleme zu identifizieren und zu vermeiden, dass andere ähnliche Erfahrungen machen. Dies kann allen zur besseren Versorgung helfen.

Vorbringen der Beschwerde

- 1 Zuerst stellen wir sicher, dass Sie an die richtige Stelle gekommen sind**
Wir können eine Beschwerde untersuchen, die bereits bei einer Gesundheitsbehörde vorgebracht wurde.
- 2 Reichen Sie Ihre Beschwerde schriftlich ein**
Zur Weiterverfolgung brauchen wir auch Ihre Zustimmung.
- 3 Wir überprüfen Ihre Beschwerde**
Wenn wir Ihnen nicht helfen können, werden wir Sie an jemanden verweisen, der es kann.
- 4 Wir hören uns alle Seiten an und versuchen, Ihre Beschwerde zu klären**
Wir holen die erforderlichen Informationen ein und versuchen, eine Lösung zu ermöglichen.
- 5 Eventuell müssen wir eine förmliche Untersuchung einleiten**
Wir benachrichtigen alle Beteiligten, wenn eine Untersuchung erforderlich ist.
- 6 Wir geben unsere Entscheidung bekannt**
Eine Lösung kann viele Formen annehmen, von einer Entschuldigung oder Richtlinienänderung bis zu einer Änderungsempfehlung.

Kontakt



Telefonisch (Montag bis Freitag, 09:00 - 16:00 Uhr)
TF (Kanada & USA) 1.888.321.0339
T 416.597.0339 TTY 416.597.5371



Online:
PatientOmbudsman.ca



Fax:
416.597.5372



Deutsche Dolmetscherdienste stehen zur Verfügung