

## هل لديك شكوى حول معاناة مع رعاية صحية؟

نحن نعرف كم يشعر المرء بالإحباط إذا لم يجد من يسمعه أو يفهمه. إذا كنت قد تحدثت عن شكواك مع منظمة تابعة للقطاع الصحي ولازلت تشعر بعدم الرضا عن النتيجة أو طريقة معالجة الشكوى، فيمكننا أن نقدم لك المساعدة.

## الجهات التي نراقبها



المستشفيات العامة



دور رعاية المسنين



مراكز الوصول إلى الرعاية المجتمعية (CCAC)

## يوجد بعض الشكاوى التي لا يمكننا أن نبحثها، مثل الشكاوى المتعلقة بما يلي:



دار لرعاية المتقاعدين



أخصائي رعاية صحية خاضع للتنظيم مثل (طبيب أو ممرض معتمد)



أمر متعلق بإجراء قضائي

## ما الذي يمكن أن نتوقعه منا

نحن، كمناضلين من أجل العدالة، نيسّر الحلول ونحقق في الشكاوى حول رعاية المرضى وتجارب الرعاية الصحية ونقدم توصيات لتحسين التجارب لجميع المقيمين في أونتاريو.

## التفاصيل الواجب إضافتها في الشكوى:

- ماذا حدث؟
- متى وأين حدث؟
- من له علاقة بالحدث؟
- ما الظلم الذي شعرت به؟
- كيف يمكن تصويب الوضع؟
- هل توجد لديك موافقة؟

## كيف تقدم شكوى

- 1 في البداية، نوكد أنك أتيت إلى المكان الصحيح. نبحث في الشكوى التي أثّرت مع منظمة تابعة للقطاع الصحي.
- 2 ينبغي عليك أن تقدم الشكوى كتابياً ونطلب أيضاً موافقتك لكي نباشر بمعالجة الشكوى.
- 3 نراجع الشكوى إذا لم تتمكن من تقديم المساعدة بقدر المستطاع، فإننا سنحاول إلى شخص آخر يمكنه أن يساعدك.
- 4 نستمع لجميع الأطراف ونحاول إيجاد حل للشكوى نحصل على المعلومات المطلوبة ونحاول التوصل إلى حل.
- 5 قد يلزمنا أن نجري تحقيقاً رسمياً نخبر كل من له علاقة إذا كان التحقيق ضرورياً.
- 6 نشارك قرارنا مع الجهات الأخرى قد يتخذ الحل عدة أشكال - بداية من الاعتذار وتغيير السياسة إلى وضع توصية للتغيير.

## اتصل بنا

هاتفياً (من الاثنين إلى الجمعة، من 9:00 صباحاً وحتى 4:00 مساءً) 1.888.321.0339  
هاتف: 416.597.0339 الهاتف النصي: 416.597.5371

الموقع الإلكتروني: PatientOmbudsman.ca  
فاكس: 416.597.5372

تتوفر خدمات الترجمة الشفوية باللغة [العربية]