

## Avete un reclamo da fare su un'esperienza avuta nel campo dell'assistenza sanitaria?

Sappiamo quanto sia frustrante quando si pensa di non essere stati ascoltati o capiti. Se si è già espressa la propria lamentela a un'organizzazione nel campo sanitario e si è ancora insoddisfatti del risultato o di come la situazione sia stata gestita, potremmo esservi di aiuto.

### Cosa potete aspettarvi da noi

Da attivi sostenitori della giustizia, facilitiamo risoluzioni e indagiamo su reclami relativi al trattamento dei pazienti e a esperienze nel campo sanitario e presentiamo proposte per migliorare la situazione per tutti gli abitanti dell'Ontario.

## Gli enti su cui abbiamo supervisione



Ospedali pubblici



Case di cura per lungodegenti



Community Care Access Centres (CCAC)

## Ci sono alcuni reclami che non possiamo accogliere, per esempio:



Quelli su case di riposo



Quelli su un operatore sanitario (per es., un medico o un infermiere professionale)



I soggetti di un procedimento giudiziario

## Quali dettagli includere nel reclamo:

- Cosa è successo?
- Quando e dove è successo?
- Chi era coinvolto?
- Che cosa si è ritenuto ingiusto?
- In che modo si vorrebbe che la situazione si risolvesse?
- Si ha il consenso?


## Ogni esperienza conta

È importante esprimere il proprio reclamo perchè ciò aiuta a identificare i problemi più grandi ed evitare che altri subiscano esperienze simili. In tal modo, si migliora l'assistenza sanitaria per tutti.

## Come presentare un reclamo

- 1 Prima di tutto, vogliamo essere sicuri che ci si rivolga al giusto organismo**  
Possiamo esaminare un reclamo che è già stato presentato a un'organizzazione del settore sanitario.
- 2 Presentare il reclamo per iscritto**  
Abbiamo anche bisogno del vostro consenso per procedere.
- 3 Noi esaminiamo il vostro reclamo**  
Se non possiamo aiutarvi, qualora sia possibile vi raccomanderemo qualcuno che possa assistervi.
- 4 Ascoltiamo tutte le parti interessate e cerchiamo di risolvere il reclamo**  
Otterremo le informazioni necessarie e tenteremo di facilitare la risoluzione.
- 5 Potrebbe essere necessario condurre un'indagine formale**  
Facciamo sapere a tutte le parti interessate se è necessario condurre un'indagine.
- 6 Divulghiamo la nostra decisione**  
La risoluzione può essere di diverso tipo, da scuse formali a un cambiamento di politica o a una proposta di cambiamento.

## Contattaci

 **Telefono (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 16)**  
**Numero Verde (Canada & U.S.A.) 1.888.321.0339**  
T 416.597.0339 TTY 416.597.5371



**Online**  
PatientOmbudsman.ca



**Fax**  
416.597.5372



**Servizio di interpretariato disponibile in italiano**