

# آیا درباره تجربه خود از سیستم بهداشت و درمان شکایتی دارید؟

ما می دانیم اگر احساس کنید حرف های شما شنیده نمی شود یا کسی آنها را درک نمی کند چقدر دشوار است. اگر قبلاً شکایت خود را به اطلاع یک سازمان بهداشتی و درمانی رسانده اید اما از نتیجه امر یا نحوه رسیدگی آنها رضایت ندارید، شاید بتوانیم کمک تان کنیم.

## آنچه که می توانید از ما انتظار داشته باشید

ما بعنوان یک مجموعه پیشگام در زمینه عدالت و انصاف، سعی داریم با کمک های خود روند حل و فصل و بررسی شکایات مربوط به مراقبت از بیماران و برخورد با سیستم بهداشت و درمان را تسهیل کرده و با ارائه پیشنهادات خود، وضعیت را برای تمامی ساکنان انتاریو بهبود ببخشیم.



Patient  
Ombudsman

## مراکز و سرویس هایی که تحت نظر ما قرار دارند



بیمارستان های عمومی



آسایشگاه های بلندمدت



مراقبت های خانگی و محلی

## ما امکان رسیدگی به برخی انواع خاص شکایات را نداریم، بعنوان مثال:



مسائل مربوط به خانه های سالمندان



مسائل مربوط به کارشناسان بهداشتی و درمانی تحت نظارت (مانند پزشکان، پرستاران رسمی)



مسائل مربوط به روال های دادگاهی

## چگونه می توان شکایت کرد

- 1 ابتدا باید مطمئن شویم که به مرجع درست مراجعه کرده اید. ما می توانیم شکایتی که قبلاً نزد یک سازمان بهداشت و درمان مطرح شده است را مرور کنیم.
- 2 شما شکایت خود را کتباً ارائه می کنید. برای ادامه کار به رضایت شما نیز نیاز داریم.
- 3 ما شکایت شما را بررسی خواهیم کرد. اگر قادر به کمک نباشیم، حتی المقدور شما را به مرجعی که بتواند کمک کند معرفی خواهیم کرد.
- 4 ما به صحبت های تمام طرفین گوش می دهیم و سعی می کنیم شکایت تان را حل و فصل کنیم. ما اطلاعات لازم را گردآوری کرده و سعی می کنیم مسئله را فاصله دهیم.
- 5 شاید لازم باشد تحقیقات رسمی انجام دهیم. اگر نیاز به تحقیقات بود به تمام افراد و نهادهای دخیل اطلاع خواهیم داد.
- 6 ما تصمیم خود را اعلام خواهیم کرد. حل و فصل و نتیجه نهایی می تواند شکل های مختلفی داشته باشد، مانند معذرت خواهی یا تغییر سیاست یا توصیه به تغییر.

## تماس با ما

تلفن (دوشنبه تا جمعه از ساعت 9 صبح تا 4 عصر)

تلفن رایگان (کانادا و آمریکا) 1.888.321.0339

TTY: 416.597.0339 : 416.597.5371



فکس 416.597.5372

وبسایت

PatientOmbudsman.ca

خدمات ترجمه به زبان فارسی موجود است

## تجربه همه اهمیت دارد

مطرح کردن شکایات به آن دلیل مهم است که به کشف مسائل و مشکلات گسترده تر کمک کرده و باعث می شود دیگران با چنین مسائلی روبرو نشوند. بدین ترتیب می توان مراقبت های بهتری در اختیار همگان قرار داد.