

Czy mają Państwo zażalenia dotyczące opieki medycznej?

Wiemy jak bardzo frustrujące jest gdy nie można być wysłuchanym lub zrozumianym. Jeśli Państwo już zgłosili swoje zażalenia w organizacji służby zdrowia i nadal nie są zadowoleni z rezultatu lub sposobu w jaki zażalenie było potraktowane, my będziemy mogli pomóc.

Czego można od nas oczekiwać

Jako orędownik sprawiedliwości, pomagamy w rozwiązywaniu i rozpatrywaniu skarg i zażaleń pacjentów w zakresie otrzymywanej przez nich opieki zdrowotnej i związanych z tym doznań, a następnie przedstawiamy nasze zalecenia w celu usprawnienia opieki dla wszystkich mieszkańców Ontario.



Kogo nadzorujemy



Szpitala publiczne



Domy opieki długoterminowej



Organizacje zapewniające opiekę zdrowotną w domu lub ośrodkach dzielnicowych

Istnieją pewne zażalenia, których nie możemy rozpatrywać, na przykład:



Dotyczące domów emerytalnych



Dotyczące pracowników służby zdrowia (n.p. lekarzy, pielęgniarek)



Spraw podlegających procesowi sądowemu

Jakie szczegóły podawać w zażaleniu:

- Co się wydarzyło?
- Gdzie i kiedy to się wydarzyło?
- Kto był w to zaangażowany?
- Co wydaje się być niesprawiedliwe?
- Co mogłoby skorygować sytuację?
- Czy istnieje zgoda?

Każda sprawa ma znaczenie

Zgłaszanie zażaleń jest istotne, ponieważ umożliwia to identyfikowanie problemów w szerszym zakresie i pozwala innym pacjentom uniknąć podobnych kłopotów. Prowadzi to do lepszej opieki zdrowotnej dla wszystkich.

Jak złożyć zażalenie

- 1 Najpierw musimy upewnić się, że jesteśmy odpowiednią instancją**
Możemy rozpatrywać zażalenia, które były już złożone w ramach organizacji służby zdrowia.
- 2 Zażalenie powinno być złożone na piśmie.**
Wymagamy również Państwa zgody na postępowanie.
- 3 Analizujemy złożone zażalenie**
Jeśli my nie możemy pomóc, skierujemy Państwa do kogoś, kto może to zrobić.
- 4 Aby rozpatrzyć zażalenie, wysłuchujemy wszystkich zaangażowanych stron.**
Zbieramy odpowiednie informacje i staramy się znaleźć rozwiązanie.
- 5 Może być potrzebne przeprowadzenie formalnego dochodzenia.**
Poinformujemy wszystkich zaangażowanych czy dochodzenie jest konieczne.
- 6 Poinformujemy o naszej decyzji.**
Rozwiązanie może mieć różne formy, poczynając od przeprosin lub zmiany zasad postępowania, do polecenia dokonania zmian.

Kontakt z nami:



Telefonicznie (od poniedziałku do piątku, 9.00 - 16.00)

Linia bezpłatna (Kanada i U.S.A.) 1.888.321.0339

Telefon: 416.597.0339 TTY 416.597.5371



Przez Internet:

PatientOmbudsman.ca



Faks:

416.597.5372



Możliwość usług tłumacza w języku polskim