

# Tem alguma reclamação sobre uma experiência com cuidados de saúde?

Pode ser frustrante não se sentir ouvido ou compreendido. Se já tiver apresentado a reclamação a uma organização do setor de saúde e continuar insatisfeito com o resultado ou como a situação foi tratada, talvez possamos ajudar.

## O que pode esperar da nossa parte

Como um defensor da justiça, facilitamos resoluções e investigamos reclamações sobre prestação de cuidados ao paciente e experiências com cuidados de saúde e fazemos recomendações para melhorar experiências para todos os cidadãos de Ontário.



## Quem supervisionamos



Hospitais públicos



Lares de longa permanência



Centros de Acesso a Cuidados Comunitários (CCAC)

## Eis algumas reclamações que não podemos analisar. Por exemplo:



Sobre uma casa de repouso



Sobre um profissional de cuidados de saúde regulamentado (p. ex., médico, enfermeiro licenciado)



O caso de um processo judicial

## Quais os detalhes a incluir na reclamação:

- O que aconteceu?
- Quando e onde aconteceu?
- Quem esteve envolvido?
- O que lhe pareceu injusto?
- O que iria corrigir a situação?
- Tem um consentimento?


## Todas as experiências contam

Apresentar uma reclamação é importante, pois ajuda a identificar problemas maiores e a impedir que terceiros passem por experiências semelhantes. Pode proporcionar melhores cuidados para todos.

## Como apresentar uma reclamação

- 1 Primeiro, garantimos que se dirige ao local certo**  
Podemos analisar uma reclamação que já tenha sido apresentada a uma organização do setor de saúde.
- 2 Você apresenta a reclamação por escrito**  
Também necessitamos do seu consentimento para avançar.
- 3 Analisamos a sua reclamação**  
Se não nos for possível ajudar, sempre que possível, encaminhá-lo-emos para alguém que possa.
- 4 Ouvimos ambas as partes e tentamos resolver a reclamação**  
Iremos obter as informações necessárias e tentaremos facilitar uma resolução.
- 5 Pode ser necessário realizar uma investigação formal**  
Informaremos qualquer parte envolvida sobre a necessidade de uma investigação.
- 6 Partilhamos a nossa decisão**  
Uma resolução pode assumir várias formas, desde um pedido de desculpas ou alteração de política a uma recomendação de alteração.

## Contacte-nos

 **Telefone (de segunda a sexta-feira das 9:00 às 16:00)**  
**TF (Canadá e EUA) 1.888.321.0339**  
**T 416.597.0339 TTY 416.597.5371**



**Online**  
PatientOmbudsman.ca



**Fax**  
416.597.5372



**Estão disponíveis serviços de interpretação em Português**