

# ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਿਹਤ-ਸੰਭਾਲ ਤਜਰਬੇ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਨਹੀਂ ਸੁਣੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨਾ ਕਿੰਨਾ ਖਿੜਾਉ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਸਿਹਤ ਖੇਤਰ ਦੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸਦੇ ਸਿੱਟੇ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇਸਨੂੰ ਨਿਪਟਾਏ ਜਾਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਅਜੇ ਵੀ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ, ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਈਏ।

## ਅਸੀਂ ਕਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ



ਜਨਤਕ ਹਸਪਤਾਲ



ਲੰਬੀ-ਮਿਆਦ ਦੇ ਸੰਭਾਲ ਘਰ



ਘਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ

## ਕੁਝ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਸੀਂ ਛਾਣਬੀਣ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ:



ਕਿਸੇ ਰਿਟਾਇਰਮੈਂਟ ਹੋਮ ਬਾਰੇ



ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਿਤ ਸਿਹਤ-ਸੰਭਾਲ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਬਾਰੇ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਡਾਕਟਰ, ਪੰਜੀਕਿਰਤ ਨਰਸ)



ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ

## ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਸਾਫ਼ਗੋਈ ਵਾਸਤੇ ਇੱਕ ਚੈਪੀਅਨ ਵਜੋਂ, ਅਸੀਂ ਹੱਲਾਂ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਮਰੀਜ਼ ਸੰਭਾਲ ਤੇ ਸਿਹਤ-ਸੰਭਾਲ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਓਨਟਾਰੀਓ ਵਾਸੀਆਂ ਲਈ ਤਜਰਬਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

## ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਵਿਸਥਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨੇ ਹਨ:

- ਕੀ ਵਾਪਰਿਆ ਸੀ?
- ਇਹ ਕਦੋਂ ਅਤੇ ਕਿੱਥੇ ਵਾਪਰਿਆ ਸੀ?
- ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੌਣ ਸ਼ਾਮਲ ਸੀ?
- ਕਿਹੜੀ ਚੀਜ਼ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਲੱਗੀ?
- ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਨਾਲ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸਹੀ ਹੋ ਜਾਣਗੀਆਂ?
- ਕੀ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਹਿਮਤੀ ਹੈ?

## ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

- 1 ਪਹਿਲੀ ਗੱਲ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਹੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਆਏ ਹੋ**  
ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੁਣਛਾਣ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਸਿਹਤ ਖੇਤਰ ਦੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਉਠਾਇਆ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ।
- 2 ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿੰਦੇ ਹੋ**  
ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਵੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- 3 ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹਾਂ**  
ਜੇ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਜਦੋਂ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜੋ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 4 ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਗੱਲ ਸੁਣਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ**  
ਅਸੀਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- 5 ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਸਾਨੂੰ ਕੋਈ ਰਸਮੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇ**  
ਜੇ ਕੋਈ ਜਾਂਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹਰ ਸਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।
- 6 ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ**  
ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਈ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਮੁਆਫੀ ਜਾਂ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਤੋਂ ਲੈਕੇ ਤਬਦੀਲੀ ਵਾਸਤੇ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਤੱਕ।

## ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਟੈਲੀਫੋਨ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9 - ਸ਼ਾਮ 4 ਵਜੇ)  
TF (ਕੈਨੇਡਾ ਅਤੇ ਯੂ.ਐੱਸ.ਏ) 1.888.321.0339  
ਟੈਲੀ: 416.597.0339 TTY 416.597.5371



ਔਨਲਾਈਨ  
PatientOmbudsman.ca



ਫੈਕਸ  
416.597.5372



ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ [ਪੰਜਾਬੀ] ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ



Patient  
Ombudsman

## ਹਰੇਕ ਤਜਰਬਾ ਮਾਅਨੇ ਰੱਖਦਾ ਹੈ

ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਵਧੇਰੇ ਵੱਡੇ ਮਸਲਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਗੁਜ਼ਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਸਿੱਟਾ ਹਰ ਕਿਸੇ ਵਾਸਤੇ ਬਿਹਤਰ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਕਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।