

Quý vị có phàn nàn gì về một trải nghiệm chăm sóc sức khỏe?

Chúng tôi biết cảm giác bực bội ra sao khi quý vị cảm thấy không được nghe hoặc thấu hiểu. Nếu quý vị đã lên tiếng khiếu nại với một tổ chức trong ngành y tế và vẫn không hài lòng với kết quả hoặc cách xử lý, chúng tôi có thể giúp quý vị.

Quý vị có thể trông đợi ở chúng tôi điều gì

Là một nhà vô địch về đấu tranh giành sự công bằng, chúng tôi tạo điều kiện thuận lợi cho các giải pháp và điều tra các khiếu nại về trải nghiệm chăm sóc bệnh nhân và chăm sóc sức khỏe và đưa ra các khuyến nghị nhằm cải thiện kinh nghiệm cho tất cả cư dân vùng Ontario.

Chúng tôi quan sát ai



Các bệnh viện công



Các cơ sở chăm sóc dài hạn



Dịch vụ Chăm sóc tại Nhà và Trên Cộng đồng

Có một số khiếu nại mà chúng tôi không thể xem xét, ví dụ:



Về nhà hưu trí



Về một chuyên gia chăm sóc sức khỏe theo quy định (ví dụ: bác sĩ, y tá đã đăng ký)



Đối tượng của một vụ kiện

Chi tiết nào cần được bao gồm trong khiếu nại của quý vị:

- Chuyện gì đã xảy ra?
- Điều này đã xảy ra lúc nào và tại đâu?
- Ai liên quan?
- Không công bằng ở điểm nào?
- Cần làm gì để đặt đúng mọi việc?
- Quý vị có đồng ý không?

Tất cả các trải nghiệm đều quan trọng

Việc lên tiếng khiếu nại của quý vị rất quan trọng vì điều đó giúp xác định các vấn đề lớn hơn và ngăn người khác trải qua các trải nghiệm tương tự. Điều này có thể đưa đến dịch vụ chăm sóc tốt hơn cho mọi người.

Cách thức khiếu nại

- 1 Đầu tiên, chúng tôi đảm bảo rằng quý vị đã đến đúng nơi**
Chúng tôi có thể xem xét một khiếu nại đã được nêu ra với một tổ chức thuộc ngành y tế.
- 2 Quý vị cung cấp khiếu nại bằng văn bản**
Chúng tôi cũng cần sự đồng ý của quý vị để tiến hành.
- 3 Chúng tôi xem xét khiếu nại của quý vị**
Nếu chúng tôi không thể giúp đỡ, khi có thể, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị với một ai đó có thể giúp.
- 4 Chúng tôi lắng nghe tất cả các bên và cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị**
Chúng tôi sẽ nhận được thông tin cần thiết và cố gắng tạo điều kiện đưa ra giải pháp.
- 5 Chúng tôi có thể cần phải tiến hành một cuộc điều tra chính thức**
Chúng tôi báo cho mọi người tham gia biết nếu cần tiến hành một cuộc điều tra.
- 6 Chúng tôi chia sẻ quyết định của mình**
Một giải pháp có thể xảy ra dưới nhiều hình thức, từ lời xin lỗi hoặc thay đổi chính sách đến đề nghị thay đổi.

Liên hệ chúng tôi



Qua điện thoại (Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9 giờ sáng – 4 giờ chiều)

Điện thoại/Fax (Canada & U.S.A.) 1.888.321.0339

ĐT 416.597.0339 TTY 416.597.5371



Trực tuyến tại trang mạng

PatientOmbudsman.ca



Fax

416.597.5372



Dịch vụ thông dịch có sẵn cho ngôn ngữ tiếng Việt