

هل لديك شكوى حول معاناة مع رعاية صحية؟

نحن نعرف كم يشعر المرء بالإحباط إذا لم يجد من يسمعه أو يفهمه. إذا كنت قد تحدثت عن شكواك مع منظمة تابعة للقطاع الصحي ولازلت تشعر بعدم الرضا عن النتيجة أو طريقة معالجة الشكوى، فيمكننا أن نقدم لك المساعدة.

الجهات التي نراقبها



الرعاية المنزلية
والمجتمعية



دور رعاية
المسنين



المستشفيات
العامة

يوجد بعض الشكاوى التي لا يمكننا أن نبحثها، مثل الشكاوى المتعلقة بما يلي:



أمر متعلق
بإجراء قضائي



أخصائي رعاية صحية
خاضع للتنظيم مثل
(طبيب أو ممرض معتمد)



دار لرعاية
المتقاعدين

كيف تقدم شكوى

- 1 في البداية، نؤكد أنك أتيت إلى المكان الصحيح
نبحث في الشكوى التي أثّرت مع منظمة تابعة للقطاع الصحي.
- 2 ينبغي عليك أن تقدم الشكوى كتابياً
ونطلب أيضاً موافقتك لكي نباشر بمعالجة الشكوى.
- 3 نراجع الشكوى
إذا لم نتمكن من تقديم المساعدة بقدر المستطاع، فإننا سنحولك
إلى شخص آخر يمكنه أن يساعدك.
- 4 نستمع لجميع الأطراف ونحاول إيجاد حل للشكوى
نحصل على المعلومات المطلوبة ونحاول التوصل إلى حل.
- 5 قد يلزمنا أن نجري تحقيقاً رسمياً
نخبر كل من له علاقة إذا كان التحقيق ضرورياً.
- 6 نشارك قرارنا مع الجهات الأخرى
قد يتخذ الحل عدة أشكال - بداية من الاعتذار وتغيير السياسة
إلى وضع توصية للتغيير.

التفاصيل الواجب إضافتها في الشكوى:

- ماذا حدث؟
- متى وأين حدث؟
- من له علاقة بالحدث؟
- ما الظلم الذي شعرت به؟
- كيف يمكن تصويب الوضع؟
- هل توجد لديك موافقة؟

ما الذي يمكن أن نتوقعه منا

نحن، كمناضلين من أجل العدالة، نيسر الحلول ونحقق في الشكاوى حول رعاية المرضى وتجارب الرعاية الصحية ونقدم توصيات لتحسين التجارب لجميع المقيمين في أونتاريو.

اتصل بنا

هاتفياً (من الاثنين إلى الجمعة، من 9:00 صباحاً وحتى 4:00 مساءً)
تلفاكس (كندا والولايات المتحدة) 1.888.321.0339
هاتف 416.597.0339 الهاتف النصي 416.597.5372

الموقع الإلكتروني PatientOmbudsman.ca
فاكس 416.597.5372

تتوفر خدمات الترجمة الشفوية باللغة العربية

كل معاناة لها أهمية

من الضروري أن تعبر عن شكواك لأن ذلك يساعد على التعرف على قضايا أكبر ويمنع الآخرين من التعرض لنفس المعاناة. وهذا يؤدي إلى توفير رعاية أفضل للجميع.



Patient
Ombudsman