

У Вас есть жалоба на медицинское обслуживание?

Мы знаем, как неприятно чувствовать, что Вас не слушают или не понимают. Если Вы уже подали жалобу в организацию, связанную со здравоохранением, и все еще недовольны результатом или процессом рассмотрения жалобы, мы можем помочь.

Организации, которые мы контролируем



Государственные больницы



Учреждения по оказанию долговременной медицинской помощи



Организации, предоставляющие уход на дому и коммунальную медико-социальную помощь

Мы не рассматриваем некоторые виды жалоб, например:



На дома престарелых



На регулируемых медицинских работников (например, врачей, дипломированных медсестер)



На субъектов судебных разбирательств

Наша деятельность

Наша организация борется за справедливость, и мы содействуем принятию решений, расследованию жалоб, касающиеся ухода за пациентами и медицинской помощи, а также даем рекомендации по улучшению обслуживания всех жителей провинции Онтарио.

Информация, которую необходимо включить в жалобу:

- Что случилось?
- Когда и где это произошло?
- Кто участвовал в инциденте?
- Что Вы считаете несправедливым?
- Как можно исправить ситуацию?
- Предоставили ли Вы свое согласие?

Процесс подачи и рассмотрения жалобы

- 1 Во-первых, мы проверяем, относится ли жалоба к нашей компетенции.**
Мы можем рассмотреть жалобу, которая уже подана в организацию, связанную со здравоохранением.
- 2 Вы подаете жалобу в письменном виде.**
Нам также нужно Ваше согласие для выполнения необходимых действий.
- 3 Мы рассматриваем Вашу жалобу.**
Если мы не сможем помочь, мы по возможности направим Вас к нужному специалисту.
- 4 Мы выслушиваем все стороны и пытаемся разрешить Вашу жалобу.**
Мы получим необходимую информацию и постараемся ускорить решение проблемы.
- 5 Нам может понадобиться провести официальное расследование.**
Если есть необходимость в расследовании, мы сообщаем об этом всем участникам.
- 6 Мы уведомляем о нашем решении.**
Решения могут варьироваться от извинения или изменения правил до рекомендации об изменении.

Контактная информация

 **Телефон (с понедельника по пятницу, с 9:00 до 16:00)**
бесплатный (Канада и США) 1.888.321.0339
Телефон 416.597.0339, телетайп 416.597.5371

 **Веб-сайт**
PatientOmbudsman.ca

 **Факс**
416.597.5372

 **Предлагаются услуги по переводу на русский язык.**

Для нас важно каждое мнение.

Ваша жалоба помогает выявить более серьезные проблемы и избежать повторения аналогичных ситуаций у других людей. Таким образом мы можем способствовать улучшению обслуживания для всех.