

Linea diretta per RECLAMI relative alle cure a lungo termine - Ampliamento del servizio (Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

Un nuovo servizio per le segnalazioni e i reclami dei pazienti del Community Care Access Centre (CCAC – centro comunitario di assistenza sanitaria).

Informazioni per pazienti che ricevono assistenza a domicilio.

D. Che cos'è la linea diretta per RECLAMI relativi alle cure a lungo termine?

R. Si tratta di una linea telefonica di assistenza istituita principalmente per i pazienti di case di cura a lunga degenza con lo scopo di riportare qualunque segnalazione o reclamo riguardante le cure e i servizi ricevuti.

Attivo a partire dal 1° maggio 2007, il servizio verrà esteso in modo tale da consentire a tutti i pazienti che ricevono assistenza a domicilio, così come a chiunque altro, come ad esempio i familiari, di riportare tutte le segnalazioni e i reclami riguardanti i servizi di assistenza a domicilio e/o il CCAC.

D. Quali segnalazioni e reclaim è possibile riportare?

R. È possibile chiamare per segnalare ogni problema e/o reclamo riguardante qualunque

servizio di assistenza a domicilio o questione relative a un CCAC.

D. In caso di una segnalazione o reclamo, quale procedura viene seguita dal personale che riceve la chiamata?

R. Le verrà chiesto se il CCAC è stato informato riguardo la questione. In caso negativo, le verrà richiesta l'autorizzazione per informare il CCAC in modo tale che lei possa essere contattato per discutere il problema.

D. È necessario fornire il proprio nominativo e indirizzo al personale che riceve la chiamata?

R. No, non è necessario fornire nominativo o indirizzo. Tuttavia, per risolvere al meglio un problema riguardante l'assistenza a domicilio o il CCAC, è preferibile sapere quale CCAC è coinvolto nella fornitura dei servizi di assistenza a domicilio e chi ne usufruisce.

D. In che cosa consiste la figura dell'Independent Complaints Facilitator (ICF – mediatore neutrale per la gestione dei reclaim)?

R. Oltre alla linea diretta per RECLAMI relativi alle cure a lungo termine, è possibile parlare con un ICF per discutere la propria azione di reclamo. Gli ICF sono reperibili su tutto il territorio dell'Ontario e sono persone qualificate per ascoltare i problemi a loro sottoposti al fine di ricercarne una soluzione. Se desidera consultare un ICF, questi si metteranno in contatto con lei entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione.

Con il suo consenso, l'ICF può mettersi in contatto con il suo CCAC. Questi lavoreranno con lei per cercare di trovare una soluzione ai suoi problemi.

D. Qual è lo scopo della figura dell'ICF?

R. La linea diretta per RECLAMI relativi alle cure a lungo termine e gli ICF permettono ai pazienti del CCAC di segnalare i propri reclami e di essere ascoltati. L'ampliamento della linea diretta per RECLAMI relativi alle cure a lungo termine è stato istituito per integrare, ma non sostituire, il formale processo di reclami per i pazienti del CCAC esistente. I CCAC hanno ancora la responsabilità di collaborare con i propri pazienti per risolvere qualsiasi loro problema.

D. Come ci si può mettere in contatto con un ICF?

R. I pazienti del CCAC che desiderano mettersi in contatto con un ICF devono rivolgersi inizialmente alla linea diretta per RECLAMI relative alle cure a lungo termine. Su richiesta, il personale può chiedere a un ICF di mettersi in contatto con lei. Con il suo consenso, l'ICF può mettersi in contatto con il suo CCAC per aiutare a trovare una soluzione ai suoi problemi.

I pazienti che ricevono assistenza a domicilio sono sempre incoraggiati a collaborare inizialmente con il proprio CCAC locale per risolvere i problemi senza l'intervento di un ICF.

Per accedere alla linea diretta per RECLAMI relativi alle cure a lungo termine ampliata, chiamare il numero:

1-866-876-7658 oppure 416-326-6777 (fuori dall'Ontario)

Per servizi TTY (per non udenti), chiamare il numero 1-800-387-5559 oppure 416-327-4282 (fuori dall'Ontario)

È inoltre possibile visitare il sito del Ministero della Salute all'indirizzo: www.moh.gov.on.ca.