

Línea de ACCIÓN de cuidados prolongados

Ampliación del servicio

(Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

Servicio de atención de dudas y quejas para clientes de los Centros de Acceso y Cuidado Comunitario (en inglés, Community Care Access Centre - CCAC).

Información para clientes que reciben cuidados prolongados en hogares.

P. ¿Qué es la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados?

R. La línea de ACCIÓN de cuidados prolongados se creó, en primer lugar, para que los residentes de los hogares que reciben cuidados prolongados pudieran comunicar cualquier duda o queja sobre la atención recibida y los servicios que el hogar de cuidados prolongados ofrece.

A partir del 1^o de mayo de 2007, la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados se ampliará para que los clientes que reciben cuidados prolongados así como cualquier otra persona (por ejemplo, algún miembro de la familia), puedan plantear sus dudas o dirigir sus quejas sobre los servicios que ofrecen un hogar de cuidados prolongados y/o un CCAC.

P. ¿Por qué tipo de problemas puedo comunicarme?

R. Usted puede llamar por cualquier problema, duda y/o queja que pueda tener acerca de los servicios de cuidados en el hogar o por cualquier otro problema relativo a un CCAC.

P. ¿De qué manera el personal de la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados podrá aclarar mis dudas?

R. El personal de la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados le preguntará si ha comunicado sus dudas al CCAC. De no ser así, le pedirá autorización para notificar al CCAC, el cual se pondrá en contacto con usted para aclararle sus dudas.

P. ¿Debo comunicar mi nombre y dirección al personal de la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados al llamar?

R. No es necesario. Sin embargo, la mejor forma de tratar un tema relativo al servicio de cuidados en el hogar o del CCAC es conociendo el nombre del CCAC que le provee el servicio así como del beneficiario del mismo.

P. ¿Qué es un facilitador independiente a cargo de las quejas (ICF por sus siglas en inglés)?

R. Además de la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados que deriva su llamada al CCAC, el cliente tiene la opción de hablar con un ICF para solicitar mayor información respecto a las dudas o preocupaciones que pudiera tener. Los ICF trabajan en distintos sectores de la provincia de Ontario y están capacitados para escuchar sus dudas y preocupaciones. Si aceptara ser derivado a un ICF, este se pondrá en contacto con usted dentro de los siguientes 10 días hábiles. Con su consentimiento, el ICF también se pondrá en contacto con su CCAC local. Ambos colaborarán con usted para ayudarlo a aclarar cualquier duda o preocupación.

P. ¿Cuál es el alcance del proceso de ICF?

R. La línea de ACCIÓN de cuidados prolongados y el proceso de ICF ofrecen una opción adicional para que las quejas de los clientes del CCAC sean escuchadas. El alcance de la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados se ha establecido para complementar, sin reemplazar, el proceso formal de presentación de quejas existente. Los CCAC, por otra parte, mantienen la responsabilidad de colaborar con sus clientes a fin de ayudarlos a resolver cualquier tipo de problema.

P. ¿Cómo puedo ponerme en contacto con un ICF?

R. Aquellos clientes del CCAC que deseen la colaboración de un ICF, deberán llamar a la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados. A pedido del cliente, el personal de la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados lo pondrá en contacto con un ICF. Con su consentimiento, el ICF también podrá

comunicarse con su CCAC local para ayudarlo a aclarar sus dudas o satisfacer sus preocupaciones.

En todos los casos, se recomendará al cliente trabajar con su CCAC local, en primer lugar, para resolver el problema antes de derivarlo al ICF.

Para acceder a la línea de ACCIÓN de cuidados prolongados, llame al:

1-866-876-7658 o al 416-326-6777 (fuera de Ontario).

Para servicios de TTY, llame al 1-800-387-5559 o al 416-327-4282 (fuera de Ontario).

También puede visitar el sitio en Internet del Ministerio de Salud y Cuidados Prolongados en: www.moh.gov.on.ca.