

# ¿Tiene alguna queja relacionada con la asistencia sanitaria?

Sabemos lo frustrante que puede llegar a ser no sentirse escuchado o comprendido. Si ya ha formulado su queja a una organización del sector sanitario y sigue insatisfecho con el resultado o cómo se ha gestionado, tal vez podamos ayudarle.

## Lo que puede esperar de nosotros

Somos promotores de la imparcialidad; ofrecemos soluciones e investigamos quejas relacionadas con la atención al paciente y experiencias con la asistencia sanitaria, y formulamos recomendaciones para mejorar la atención de todos los habitantes de Ontario.



**Patient  
Ombudsman**

## A quién supervisamos



Hospitales  
públicos



Centros de  
asistencia a  
largo plazo



Cuidado en el  
hogar y la  
comunidad

## Hay quejas que no podemos atender, por ejemplo:



Relacionadas  
con residencias  
para mayores



Sobre un profesional  
sanitario colegiado  
(por ejemplo,  
un médico o  
un enfermero  
colegiado)



Asuntos  
que forman  
parte de un  
procedimiento  
judicial

## Qué datos debe incluir en su queja:

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Cuándo y dónde ocurrió?
- ¿Quién participó?
- ¿Qué consideró injusto?
- ¿Qué serviría para solucionar el problema?
- ¿Existe consentimiento?

## Todas las experiencias cuentan.

Es importante que formule su queja ya que esto ayuda a identificar problemas graves y evitar que otros pasen por experiencias similares. De este modo se puede mejorar la asistencia para todos.

## Cómo formular una queja

- 1 En primer lugar, nos aseguramos de que está en el lugar adecuado.**  
Podemos atender una queja que ya se haya interpuesto a una empresa del sector sanitario.
- 2 Debe facilitarnos su queja por escrito.**  
También necesitamos su consentimiento para actuar.
- 3 Revisamos su queja.**  
Si no podemos ayudar, en la medida de lo posible, le remitiremos a la persona que pueda hacerlo.
- 4 Escuchamos a ambas partes e intentamos resolver su queja.**  
Obtendremos la información necesaria e intentaremos facilitar una resolución.
- 5 Es posible que debamos realizar una investigación formal.**  
Informamos a las partes implicadas en caso de que sea necesario llevar a cabo una investigación.
- 6 Compartimos nuestra decisión.**  
Una resolución puede adoptar muchas formas, desde una disculpa o un cambio de política a una recomendación de cambio.

## Póngase en contacto con nosotros



**Teléfono (De lunes a viernes,  
de 9.00 a.m. a 4.00 p.m.)**  
Tel.: (Canadá y EE. UU.) 1.888.321.0339  
Tel.: 416.597.0339  
**Teléfono de texto (TTY):** 416.597.5371



**Internet:**  
PatientOmbudsman.ca



**Fax:**  
416.597.5372



**Servicio de intérprete disponible en español**