

## Les façons de déposer une plainte



**Par téléphone (du lundi au  
vendredi, de 9 h à 16 h)**  
**Sans frais (Canada et États-Unis)**  
1 888 321.0339  
T 416.597.0339



**En ligne**  
OmbudsmanDesPatients.ca



**Adresse postale**  
77, rue Wellesley Ouest, CP 130  
Toronto (ON) M7A 1N3



**Télécopieur**  
416.597.5372

Nous respectons votre vie privée et offrons un service qui tient compte de tout auditoire, langue et capacité.

Des services d'interprétation linguistique sont offerts si vous avez besoin d'aide pour présenter votre plainte.



Chaque  
expérience  
compte

## Avez-vous une plainte à formuler au sujet d'une expérience vécue dans le secteur de la santé?

Nous savons que ça peut être frustrant de ne pas se sentir écouté ou compris, particulièrement lorsqu'il s'agit de votre santé ou de celle de quelqu'un que vous aimez. Si vous avez déjà exprimé vos préoccupations auprès d'un hôpital public, un foyer de soins de longue durée, les soins à domicile, ou un centre communautaire de chirurgie et de diagnostic et que vous êtes toujours insatisfait de dénouement de votre plainte ou de la façon don't elle a été traitée, nous pourrions être en mesure de vous aider.

### Ce que vous pouvez attendre de nous

Nous facilitons le règlement des plaintes et enquêtons sur les plaintes relatives aux expériences avec un organisme du secteur de la santé afin de faire des recommandations visant à améliorer le système de santé pour tous les Ontariens.

## Tout le monde mérite d'être traité de façon équitable

- Nous prenons le temps d'écouter attentivement et sans prendre parti, tous les patients qui nous font part de l'expérience qu'ils ont vécue ainsi que de leur point de vue.
- Nous travaillons avec vous afin de simplifier le processus le plus possible et pour que vous sachiez exactement ce qui vous attend tout au long du parcours.
- Nos services sont gratuits et confidentiels.

## Nous faisons tout ce que nous pouvons pour écouter, comprendre et régler votre plainte avec courtoisie et respect

- Merci pour votre courage. Le fait de formuler une plainte est important et permet d'améliorer les soins de santé pour tous.
- Votre courage permet de repérer des problèmes plus importants dans le système de santé et d'empêcher que d'autres personnes de vivent une expérience semblable.

## Qui sommes-nous en mesure de superviser

- Les hôpitaux publics
- Les foyers de soins de longue durée
- Les soins à domicile et en milieu communautaire
- Les centres communautaires de chirurgie et de diagnostic

# Ce à quoi vous pouvez vous attendre lorsque vous déposez une plainte



## Nous offrons de l'aide

D'abord, nous nous assurons que vous êtes venus au bon endroit.

### Nous pouvons examiner une plainte si elle a déjà été présentée à un:

- hôpital public,
- foyer de soins de longue durée,
- centre d'accès aux soins à domicile et en milieu communautaire, ou
- un centre communautaire de chirurgie et de diagnostic.



### Comment pouvez-vous aider. Dites-nous :

- Que s'est-il passé?
- Quand et où cela s'est-il passé?
- Qui était impliqué?
- Qu'estimez-vous injuste?
- Qu'est-ce qui pourrait rectifier le problème?

Nous avons généralement besoin du consentement du patient ou de son mandataire spécial pour résoudre une plainte.



## Nous sommes à l'écoute

Nous écoutons toutes les parties et tentons de régler votre plainte.

### La plupart des plaintes sont réglées rapidement

### Les plaintes plus complexes peuvent prendre plus de temps

### Nous pourrions lancer une enquête

### Nous partageons l'information que nous obtenons avec vous

Chaque plainte est différente, tout comme les résolutions possibles.

Voici quelques exemples de résolutions :

- Des excuses
- Un engagement à changer les choses
- La correction d'un problème pour que cela n'arrive à personne d'autre.



## Nous améliorons les choses pour tous

Avec le temps, des tendances et des schémas se dessinent.

### Nous formulons des recommandations pour éviter que les problèmes ne se reproduisent encore et encore

Toutes les expériences nous aident à trouver des moyens d'aborder les problèmes systémiques, ce qui se traduira par une amélioration des soins pour tous. Merci d'aider tout le monde en Ontario en partageant votre expérience.



### Nous ne pouvons pas vous aider si la plainte est :

- prématurée (vous devez d'abord en parler à votre organisme du secteur de la santé);
- porte sur une question qui ne relève pas de notre compétence (par exemple, si la plainte porte sur un fournisseur de soins de santé, comme un médecin ou une infirmière, qui relève d'un organisme de réglementation professionnelle; ou sur des établissements comme des cliniques sans rendez-vous ou des maisons de retraite); ou
- fait l'objet d'une procédure devant un tribunal.

### Si nous ne pouvons pas vous aider, nous vous orienterons vers quelqu'un qui pourra le faire

Si nous ne sommes pas en mesure de vous aider, nous vous expliquerons pourquoi et nous vous mettrons en contact avec l'organisme ou le service le plus approprié pour vous faire gagner du temps et vous éviter des tracas.

