

Горячая линия по вопросам долговременного УХОДА

Расширенное обслуживание

(Long-Term Care ACTION Line – Expanded Service)

Новая служба позволит прислушаться к проблемам и жалобам клиентов центра Community Care Access Centre (CCAC).

**Информация для клиентов,
получающих уход на дому.**

В. Что представляет собой горячая линия по вопросам долговременного УХОДА?

О. Горячая линия по вопросам долговременного УХОДА (Long-Term Care Action Line) была создана в первую очередь для лиц, проживающих в учреждениях долговременного ухода, чтобы предоставить им возможность сообщать об уходе и услугах, которые они получают в учреждении долговременного ухода.

Начиная с 1 мая 2007 г. горячая линия по вопросам долговременного УХОДА будет расширена, чтобы получающие уход на дому клиенты и другие лица, такие как члены их семей, могли сообщить о своих проблемах или жалобах по поводу услуг ухода на дому и/или центра CCAC.

В. О каких проблемах я могу сообщить?

О. Вы можете сообщить о любых проблемах, опасениях или жалобах, связанных с услугами по уходу на дому и/или о любых вопросах, касающихся центра CCAC.

В. Как персонал горячей линии по вопросам долговременного УХОДА поступит с моим вопросом?

О. Персонал горячей линии по вопросам долговременного УХОДА спросит, обращался ли кто-либо в центр CCAC по вашему вопросу. Если нет, у вас попросят разрешения уведомить центр CCAC, и центр CCAC свяжется с вами, чтобы обсудить ваш вопрос.

В. Нужно ли мне сообщать свое имя и адрес персоналу горячей линии по вопросам долговременного УХОДА?

О. Нет. Тем не менее, чтобы наилучшим образом решить вопрос, связанный с уходом на дому или центром CCAC, желательно знать, какой именно центр

ССАС предоставляет услуги по уходу на дому, и кому он их предоставляет.

В. Что представляет собой независимый специалист по подаче жалоб (Independent Complaints Facilitator, ICF)?

О. В дополнение к горячей линии по вопросам долговременного УХОДА, передающей ваш звонок в центр ССАС, клиенты, по своему желанию, могут обратиться к независимому специалисту по подаче жалоб и обсудить с ним свои вопросы. Специалисты ICF есть во всех частях Ontario, они прошли обучение по работе с вашими жалобами. Если вы решите обратиться к специалисту ICF, он свяжется с вами по телефону в течение 10 рабочих дней. С вашего разрешения, специалист ICF может также связаться с вашим центром ССАС. Он будет работать с вами и, возможно, с центром ССАС над решением вашего вопроса.

В. Каковы рамки работы специалиста ICF?

О. **Обращение в горячую линию по вопросам долговременного УХОДА и работа с независимым специалистом по подаче жалоб – это дополнительная возможность для клиентов ССАС добиться того, чтобы их жалобы были услышаны.** Горячая линия по вопросам долговременного УХОДА была расширена в поддержку, а не для замены существующего процесса подачи жалоб в центр ССАС. **Центры ССАС по-прежнему несут ответственность за решение любых вопросов, которые могут возникнуть у их клиентов.**

В. Как мне связаться со специалистом ICF?

О. Клиенты ССАС, желающие получить помощь специалиста ICF, должны позвонить по горячей линии по вопросам долговременного УХОДА. По вашей просьбе персонал горячей линии по вопросам долговременного УХОДА соединит вас со специалистом ICF. С вашего разрешения, специалист ICF может также связаться с вашим центром ССАС с целью получения помощи в решении вашего вопроса.

Получающим уход на дому клиентам в любых обстоятельствах настоятельно рекомендуется сначала обратиться в свой местный центр ССАС, чтобы попытаться разрешить вопрос, прежде чем обращаться к специалисту ICF.

Чтобы обратиться в расширенную горячую линию по вопросам долговременного УХОДА, позвоните по тел.:

1-866-876-7658 или 416-326-6777
(за пределами Ontario)

Линия ТТУ: 1-800-387-5559 или 416-327-4282 (за пределами Ontario)

Заинтересованные лица также могут посетить веб-сайт Министерства здравоохранения и долговременного ухода по адресу: www.moh.gov.on.ca.