

Commentaires, plaintes et appels

Soins à domicile et en milieu communautaire

Commentaires

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire d'Érié St-Clair accepte avec plaisir les commentaires des patients, ainsi que de leur famille et des soignants. Les compliments, les préoccupations, les plaintes et d'autres commentaires nous aident à évaluer notre rendement, à améliorer l'expérience du patient, et à perfectionner continuellement nos programmes et services de soins à domicile et en milieu communautaire.

Pour nous transmettre vos commentaires, veuillez communiquer avec votre coordonnateur de soins.

Plaintes et appels

Si vous souhaitez nous faire part d'une préoccupation ou d'une plainte en particulier concernant vos soins ou les services que nous offrons, vous pouvez:

- Parler à votre coordonnateur de soins
- Appeler la spécialiste des relations avec les patients de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire d'Érié St-Clair au 888 447-4468, poste 5378



Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision prise par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire d'Érié St-Clair au sujet de votre plainte ou de votre préoccupation (par exemple, sur votre admissibilité à des services ou l'exclusion, la réduction ou la cessation d'un service), un autre membre du personnel examinera la décision et vous recevrez un avis écrit de l'issue de cet examen.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision après le processus de révision interne, vous avez le droit de porter la décision en appel devant la Commission d'appel et de révision des services de santé, dans le cas où:

- Vous n'êtes pas admissibles aux services
- Le montant de services que vous recevez est réduit
- Un service est exclu de votre plan de soins
- On met fin aux services que vous recevez

Vous pouvez communiquer avec la Commission d'appel et de révision des services de santé en composant le 1 866 282-2179 ou en visitant leur site Web, au www.hsarb.on.ca. Vous pouvez également appeler la Ligne ACTION du ministère des Soins de longue durée au 1 866 434-0144.