

خط رسیدگی به مشکلات مراقبت درازمدت

- خدمات گسترش یافته -

(Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

جواب. پرسنل خط رسیدگی به مشکلات درازمدت سوال خواهند کرد که آیا با CCAC در مورد مشکلات تماس گرفته اید. در غیر اینصورت، از شما اجازه گرفته خواهد شد تا CCAC را آگاه کرده و CCAC در مورد مشکلات با شما تماس خواهد گرفت.

سوال. هنگامیکه تماس می گیرم، آیا لازم است که اسم و نشانی خود را به پرسنل خط رسیدگی به مشکلات مراقبت درازمدت بدهم؟

جواب. خیر. با این وجود، بهترین راهی که می توان به مشکل مراقبت در منزل و یا CCAC رسیدگی کرد اینستکه بدانیم کدام CCAC مسئول فراهم سازی خدمات مراقبت در منزل بوده و به چه کسی این خدمات را ارائه می کرده است.

سوال. تسهیل گر مستقل شکایات (ICF) کیست؟

جواب. خط رسیدگی به مشکلات مراقبت درازمدت علاوه بر اینکه تماس شما را به CCAC ارجاع می کند، به افرادی که تماس می گیرند این گزینش را می دهد که با یک ICF صحبت کنند تا مشکلاتشان را در میان بگذارند. ICFها در سرتاسر انتاریو مستقر شده اند و برای رسیدگی به مشکلات شما کارآموزی دیده اند. اگر تصمیم گرفتید که به یک ICF ارجاع داده شوید، آنها در ظرف 10 روز کاری به وسیله تلفن با شما تماس خواهند گرفت.

ICF همچنین ممکن است با اجازه شما با CCAC شما تماس بگیرد. آنها با شما و احتمالاً CCAC همکاری خواهند کرد تا به مشکل شما رسیدگی شود.

خدمات جدید برای آگاهی از مشکلات و شکایات مراجعین به مرکز دسترسی به مراقبت در کامیونیتی (CCAC).

اطلاعات برای متقاضیان مراقبت در منزل.

سوال. خط رسیدگی به مشکلات مراقبت درازمدت چیست؟

جواب. خط رسیدگی به مشکلات مراقبت درازمدت اساساً برای ساکنین خانه های مراقبت درازمدت به وجود آمده تا هرگونه نگرانی در مورد مراقبت از آنها و خدماتی که توسط خانه مراقبت درازمدت فراهم می شود را گزارش کنند.

خط رسیدگی به مشکلات مراقبت درازمدت از اول ماه مه 2007 گسترش پیدا خواهد کرد تا مراجعین مراقبت در منزل و یا دیگران، از قبیل اعضای خانواده بتوانند در مورد هرگونه مشکل و یا شکایتی که در مورد خدمات مراقبت در منزل و/یا CCAC دارند تماس بگیرند.

سوال. در مورد چه نوع مشکلاتی می توانم تماس بگیرم؟

جواب. می توانید در مورد هرگونه مشکلات، نگرانی ها و/یا شکایاتی که در مورد خدمات مراقبت در منزل و یا هر موضوعی در رابطه با CCAC تماس بگیرید.

سوال. پرسنل خط رسیدگی به مشکلات درازمدت چطور به مشکلات من رسیدگی می کنند؟

سوال. حوزه فعالیت روال رسیدگی ICF چیست؟

جواب. خط رسیدگی به مشکلات مراقبت درازمدت و روال رسیدگی ICF روش دیگری را برای رسیدگی به شکایات متقاضیان CCAC ارائه می کنند. گسترش خط رسیدگی به مشکلات مراقبت دراز مدت به عنوان مکمل و نه جایگزین روال رسمی رسیدگی CCAC به شکایات برقرار شده است. CCAC ها هنوز مسئولیت دارند با متقاضیان همکاری کند تا هرگونه مشکلی که متقاضی ممکن است داشته باشد را برطرف کنند.

سوال. چطور می توانم با یک ICF تماس بگیرم؟

جواب. متقاضیان CCAC که مایلند با ICF همکاری کنند بایستی با خط رسیدگی به مشکلات مراقبت دراز مدت تماس بگیرند. پرسنل خط رسیدگی به مشکلات مراقبت دراز مدت در صورت درخواست شما از یک ICF خواهند خواست که با شما تماس بگیرد. ICF همچنین می تواند با رضایت شما با CCAC تماس گرفته تا به حل مشکلات شما کمک شود.

متقاضیان مراقبت در منزل همواره تشویق می شوند که برای حل و فصل نگرانی ابتدا با CCAC محلی خود همکاری کند، پیش از اینکه به یک ICF رجوع داده شوند.

برای دسترسی به خط رسیدگی به مشکلات مراقبت درازمدت گسترش یافته، لطفاً با شماره های زیر تماس بگیرید:

1-866-876-7658 یا 416-326-6777 (خارج انتاریو)

برای خدمات TTY، با شماره : **1-800-387-5559** یا **416-327-4282 (خارج انتاریو)** تماس بگیرید

اشخاص همچنین می توانند از وب سایت وزارت بهداشت و درمان و مراقبت درازمدت به آدرس **www.moh.gov.on.ca** دیدن کنند.