

Linha de acção para assistência de longa duração

-Alargamento do serviço -

Novo serviço destinado a receber queixas e questões apresentadas por clientes do Centro de Acesso a Cuidados Comunitários [*Community Care Access Centre (CCAC)*].

Informação aos clientes da assistência domiciliar.

P. O que é a linha de acção para assistência de longa duração?

R. A linha de acção para assistência de longa duração foi criada essencialmente para os residentes dos lares da terceira idade poderem apresentar todas as questões que tiverem acerca da assistência e dos serviços prestados pelo estabelecimento onde se encontram.

A partir de 1 de Abril de 2007, a linha de acção para assistência de longa duração será expandida de forma a que os clientes do CCAC, ou outros indivíduos, possam telefonar para apresentar os seus problemas ou queixas acerca dos serviços de assistência domiciliar e/ou do CCAC.

P. A respeito de que tipo de problemas poderei telefonar?

R. Pode telefonar a respeito de quaisquer problemas, preocupações ou queixas que tiver a apresentar acerca dos serviços de assistência domiciliar ou outras questões relativas ao CCAC.

P. Quem poderá utilizar a linha de acção para assistência de longa duração?

R. Qualquer cliente do CCAC, familiar ou outro indivíduo que esteja preocupado quanto à qualidade de assistência recebida por algum cliente do CCAC poderá utilizar a linha de acção para assistência de longa duração.

P. Qual é o número da linha de acção para assistência de longa duração?

R. O número a ligar para relatar quaisquer preocupações/queixas sobre a assistência domiciliar ou os serviços do CCAC é **1-866-876-7658**. A linha para deficientes auditivos (TTY) é **1-800-387-5559**.

Os utentes **fora do Ontário** poderão ligar **(416) 326-6777**. A linha para deficientes auditivos (TTY) é **(416) 327-4282**.

P. Ao telefonar terei de dar o meu nome e endereço ao pessoal da linha de acção para assistência de longa duração?

R. Não é preciso dar o nome nem o endereço quando telefonar. Todavia, a fim de se poder tratar da melhor forma alguma questão relativa ao CCAC ou à assistência domiciliar terá de se saber qual é o CCAC envolvido na prestação dos serviços de

assistência domiciliar e a quem são prestados tais serviços.

P. De que modo o pessoal da linha de acção para assistência de longa duração trata da questão apresentada?

R. O pessoal da linha de acção para assistência de longa duração perguntará se o utente tem sido contactado pelo CCAC acerca da questão. Em caso negativo, pedir-se-á autorização ao utente para avisar o CCAC, o qual contactará o utente a fim de debater as questões.

P. O que é um moderador independente responsável pela recepção de queixas?

R. Além da linha de acção para assistência de longa duração, os utentes também têm a opção de se dirigir a um moderador independente responsável pela recepção de queixas, no caso de desejarem avançar com as suas questões. Os moderadores encontram-se espalhados por todo o Ontário e receberam formação no sentido de estarem aptos a aceitarem as questões apresentadas. Para o efeito, contactarão o CCAC local ou a organização prestadora de serviços e colaborarão com o utente, o CCAC e o prestador de serviços, a fim de ajudar a resolver os problemas existentes.

P. Como poderei entrar em contacto com um moderador?

R. Os utentes que desejarem contactar algum moderador deverão recorrer à linha de acção para assistência de longa duração.

Mediante circunstâncias especiais, o pessoal da linha de acção para assistência de longa duração poderá solicitar a participação de um moderador. Neste caso, será efectuado um encaminhamento. Em seguida, o moderador entrará em contacto com o utente e o CCAC a fim de tentar resolver a questão.

Em todas as situações, o utente será incentivado a dirigir-se primeiramente ao CCAC da sua área para resolver a sua questão, antes de ser encaminhado para um moderador.

Para utilizar a linha de acção para assistência de longa duração, ligue: 416-326-6777. Linha para deficientes auditivos (TTY): 416-327-4282

Utentes fora do Ontário

Número geral: 1-866-876-7658

Linha para deficientes auditivos (TTY): 1-800-387-5559

Poderá igualmente consultar o sítio Web do Ministério da Saúde e Assistência de Longa Duração em: www.moh.gov.on.ca.