

Gabinete de Apoio ao Utente



UHN

(Patient Relations - Portuguese)

Contacte-nos. Estamos cá para ajudar.

O Gabinete de Apoio ao Utente (Gabinete do Provedor) está ao seu dispor durante a sua hospitalização.

Podemos prestar-lhe os seguintes serviços:

- Estudar os problemas que nos apresentar, com a maior seriedade e dando-lhe todo o apoio. Acompanhamos o desenrolar da situação, de modo a que os funcionários e os médicos estejam ao corrente dos problemas e possam actuar.
- Responder às suas perguntas sobre o nosso modelo de funcionamento em qualquer uma das instituições da University Health Network.
- Intervir em discussões entre os pacientes, as famílias e os membros da equipa de saúde.
- Ouvir o que tem a dizer sobre os nossos serviços, políticas e métodos de qualquer uma das instituições da University Health Network.
- Pôr em prática, se possível, as sugestões que fizer para melhorar os serviços, as políticas e os métodos de qualquer uma das instituições da University Health Network.
- Examinar algum problema que se apresente, pois o nosso objectivo é analisar e ajudá-lo/la a resolver qualquer divergência que possa surgir.
- Receber os seus elogios e partilhá-los com todos os membros da equipa de saúde e a administração.

© 2012 University Health Network. Todos os direitos reservados.
A presente informação tem por único objectivo esclarecer e não substitui os conselhos, diagnóstico ou cuidados médicos. Queira consultar o seu profissional de saúde sobre um problema de saúde em particular. É permitida a reimpressão de uma cópia única do folheto para uso pessoal, à exclusão de qualquer fim comercial.

Autor(a): Sharon Rogers

Elaborado a: 02/2005
Formulário: D-5084B (01/2012)



University Health Network

Toronto General Hospital Toronto Western Hospital Princess Margaret Hospital

Perguntas e respostas sobre o Gabinete de Apoio ao Utente

P. Como devo proceder se tiver algum problema?

R. Primeiro tente resolvê-lo com a equipa de saúde.

Se não o conseguir, telefone para o Gabinete de Apoio ao Utente que lhe devolverá a chamada e se esforçará por encontrar uma solução, falando consigo e com a equipa de saúde.

P. Tenho receio que, se me queixar, as coisas piorem, para mim ou para o meu familiar.

R. Nós compreendemos a sua situação. Porém, nós tomamos as suas queixas como uma oportunidade para o hospital de melhorar os nossos serviços. Se não formos informados dos problemas que encontrou, não podemos melhorar os nossos serviços.

P. Como é que eu sei que o Gabinete de Apoio ao Utente vai ser objectivo, imparcial se, no fim de contas, se trata de pessoal que trabalha para o hospital?

R. É certo que o pessoal do gabinete é constituído por empregados do hospital. Mas o nosso trabalho consiste em ajudá-lo/la, a si e à sua família, a resolver os seus problemas com correcção e imparcialidade. O pessoal do Gabinete de Apoio ao Utente desempenha o papel de provedor/a, o que significa que temos por dever proporcionar-lhe um espaço objectivo onde possa levantar problemas e fazer perguntas. Temos por obrigação garantir a nossa imparcialidade quando examinamos as suas questões. Procuramos apurar a verdade, sabendo porém que há pontos de vista diferentes. Oferecemos-lhe a oportunidade de falar abertamente, sem restrições.

P. A quem é que o Gabinete de Apoio ao Utente reporta?

R. O pessoal do gabinete reporta directamente ao Presidente do hospital. É o Presidente que nos confere autoridade.

Horário de atendimento

De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h00.

Nota: Se a sua chamada não puder ser atendida, queira deixar uma mensagem com os pormenores necessários e nós telefonar-lhe-emos logo que nos seja possível.

☎ Telefone: 416 340 4907

☎ Fax: 416 340 3537

✉ Correio electrónico: Sharon.Rogers@uhn.on.ca
patientrelations@uhn.on.ca

✉ Em pessoa ou por escrito:

Gabinete de Apoio ao Utente
University Health Network
Toronto General Hospital
190 Elizabeth Street, Suite 1S-401
Toronto, Ontario M5G 2C4

Os funcionários do Gabinete de Apoio ao Utente prestam assistência aos pacientes, e respectivas famílias, dos seguintes hospitais:

- Princess Margaret Hospital
- Toronto General Hospital
- Toronto Western Hospital
- Toronto Rehabilitation Institute