

Relaciones con el Paciente



(Patient Relations - Spanish)

UHN

Comuníquese con nosotros. Estamos aquí para ayudar.

La oficina de Relaciones con el Paciente (Oficina del Ombudsman) está aquí para ofrecerle servicios durante su estadía en el hospital.

Podemos hacer lo siguiente:

- Tratar sus preocupaciones de forma respetuosa y ofreciendo apoyo. Hacemos un seguimiento de sus preocupaciones para que nuestro personal y los médicos estén informados de las cuestiones y puedan responder a ellas.
- Contestar sus preguntas sobre la forma en que trabajamos en cualquier establecimiento de University Health Network.
- Ayudar en discusiones entre pacientes, familiares y miembros del equipo de salud.
- Escuchar lo que usted tenga que decirnos sobre nuestros servicios, políticas y procedimientos en cualquier establecimiento de University Health Network.
- Tomar medidas, si es posible, con respecto a cualquiera de sus sugerencias para mejorar nuestros servicios, políticas y procedimientos en cualquier establecimiento de University Health Network.
- Investigar cualquier problema que usted tenga. Nuestro objetivo es analizar y ayudar a resolver cualquier conflicto que usted tenga.
- Recibir sus cumplidos y comunicárselos a todos los miembros del equipo de salud y de la administración.

© 2012 University Health Network. Todos los derechos reservados.
Estos datos son sólo para uso informativo y no tienen como propósito sustituir los consejos, diagnósticos o tratamientos médicos profesionales. Sírvase consultar con su profesional de la salud para obtener consejos sobre una enfermedad específica. Puede imprimirse una sola copia de este material para uso personal, no comercial.

Autor: Sharon Rogers

Creado: 02/2005
Formulario: D-5084D (01/2012)



University Health Network

Toronto General Hospital Toronto Western Hospital Princess Margaret Hospital

Preguntas y respuestas sobre el Departamento de Relaciones con el Paciente

P. ¿Qué ocurre si tengo una preocupación?

R. Primero, intente resolver el problema con su equipo de salud. Si necesita más ayuda, llame a Relaciones con el Paciente. Le volveremos a llamar y trabajaremos con usted y el equipo de salud para encontrar soluciones al problema.

P. Me temo que si me quejo las cosas empeorarán para mí o para mi familiar.

R. Le entendemos. Consideramos que sus preocupaciones son una oportunidad para que el Hospital mejore la atención que le ofrecemos. Si no nos enteramos de sus problemas, no podemos mejorar nuestros servicios.

P. ¿Cómo sé que Relaciones con el Paciente actuará con objetividad e imparcialidad? Después de todo, trabajan para el hospital.

R. Es cierto, el personal de Relaciones con el Paciente trabaja para el hospital. Nuestro trabajo es ayudarle a usted y a su familia a tratar sus inquietudes de forma justa y razonable.

El departamento de Relaciones con el Paciente es el ombudsman. Esto significa que somos responsables de asegurarnos de que usted tenga un lugar objetivo donde plantear sus inquietudes y hacer preguntas. Nuestro trabajo es asegurarnos de ser imparciales cuando analizamos sus preocupaciones. Buscamos la verdad, pero reconocemos que hay diferentes opiniones. Le ofrecemos un lugar donde hablar abierta y libremente.

P. ¿A quién reporta Relaciones con el Paciente?

R. Relaciones con el Paciente reporta directamente al Presidente del Hospital y nuestra autoridad proviene del Presidente.

Horario de trabajo

Lunes - Viernes 8.30 A.M. – 4.00 P.M.

Nota: Si no podemos contestar su llamada, por favor deje un mensaje detallado y se le devolverá la llamada lo antes posible.

- ☎ Por teléfono: (416) 340-4907
- ☎ Por fax: (416) 340-3537
- ✉ Por correo electrónico: Sharon.Rogers@uhn.on.ca
patientrelations@uhn.on.ca

✉ En persona o por escrito:

Patient Relations
University Health Network
Toronto General Hospital
190 Elizabeth Street, Suite 1S-401
Toronto, Ontario M5G 2C4

El personal del Departamento de Relaciones con el Paciente ofrece apoyo a los pacientes que reciben servicios en los siguientes hospitales y a sus familias:

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