



Australian Government  
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage  
Empower  
Safeguard



## Mayroon ka bang alalahanin?

Impormasyon para sa mga gumagamit ng mga serbisyong pangangalaga sa matatanda, kanilang mga pamilya, tagapag-alaga at mga kinatawan tungkol sa Lupon ng Kalidad at Kaligtasan sa Pangangalaga sa Matatanda

**1800 951 822**  
agedcarequality.gov.au

## “May magagamit bang ibang suporta?”

**Maaaring makatulong sa iyo ang pagtataguyod. Ang isang tagataguyod ay maaaring:**

- magbigay sa iyo ng impormasyon tungkol sa iyong mga karapatan at responsibilidad
- tulungan ka na ilapit ang iyong mga isyu sa amin o sa tagapagbigay ng serbisyo
- suportahan ka sa anumang yugto sa panahon ng proseso ng reklamo.

Ang pagtataguyod ay libre, may kasarinlan at kompidensyal. Laging hihingin ng tagataguyod ang iyong pahintulot bago magsagawa ng pagkilos.

Maaari kang tumawag sa linya ng Pambansang Tagataguyod ng Pangangalaga sa Matatanda sa **1800 700 600**.

Sa iyong pahintulot, maaari naming tawagan ang isang ahensiya ng tagataguyod sa ngalan mo upang ipaliwanag ang iyong mga alalahanin at isaayos sa ahensya na makipag-ugnay sa iyo.



### Karagdagang impormasyon

Kung ikaw ay bingi o may kapansanan sa pandinig o pagsasalita: tumawag sa **1800 555 677** (National Relay Service) at hilingin na iugnay ka sa **1800 951 822**.

Kung kailangan mo ng tagapagsalin: tumawag sa **131 450** (Serbisyo sa Pagsasalin at Interpretasyon) at hilingin na iugnay ka sa **1800 951 822**.

### Karagdagang impormasyon tungkol sa pangangalaga sa matatanda

Ang website ng My Aged Care at pambansang sentro ng pakikipag-ugnayan ay itinatag ng Pamahalaan ng Australya upang matulungan kang tawirin ang sistema ng pangangalaga sa matatanda. Maaari silang magbigay sa iyo ng impormasyon tungkol sa pangangalaga sa matatanda para sa iyong sarili, sa isang miyembro ng pamilya, kaibigan o isang taong iyong inaalagaan.

#### My Aged Care

**T:** 1800 200 422

**W:** myagedcare.gov.au



#### Telepono

1800 951 822



#### Web

agedcarequality.gov.au



#### Sumulat sa

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, Sa Inyong Kapital ng Lungsod

## "Paano ako matutulungan ng Lupon ng Kalidad at Kaligtasan sa Pangangalaga sa Matatanda?"

**Maaari kaming tumulong sa mga alalahanin tungkol sa kalidad ng pangangalaga o mga serbisyo na iyong natatanggap mula sa mga tagapagbigay ng pangangalaga sa matatanda na pinopondohan ng Pamahalaan ng Australya. Maaari mo rin kaming bigyan ng katugunan tungkol sa iyong pangangalaga upang matulungan kami kapag sinusuri namin ang isang serbisyo laban sa mga pamantayan ng kalidad.**

Maaari kang maghain ng mga alalahanin o magbigay ng katugunan tungkol sa mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda na iyong natatanggap sa tahanan nangangalaga sa matatanda o sa iyong tahanan, kabilang ang:

- Pangangalagang pantahanan o pangangalagang pamamahinga sa tahanan
- Mga Kasama sa Pangangalaga sa Tahanan
- Programang Suporta sa Tahanan ng Komonwelt
- Naiaangkop na pangangalaga, kabilang ang Paglilipat na Pangangalaga, at ang Pambansang Programang Naiaangkop na Pangangalaga sa Mga Matatandang Katutubo at Torres Strait Islander.

Ang iyong mga alalahanin o puna ay maaaring may kaugnayan sa anumang pangangalaga o serbisyo na ibinigay sa iyo ng serbisyo kabilang ang personal o klinikal na pangangalaga, pagpili sa mga aktibidad, diskriminasyon, pagtutustos, komunikasyon o pisikal na kapaligiran.



## "Sino ang maaaring maghain ng alalahanin?"

**Ang sinuman ay maaaring maghain ng alalahanin. Hinihikayat ka namin na maghain muna ng iyong alalahanin sa tagapagbigay ng serbisyo.**

Kabilang dito ang mga taong tumatanggap ng pangangalaga sa matatanda, kapareha, kapamilya, mga kinatawan, kaibigan, tagapagtaguyod, kawani at mga boluntaryo.

Kung maghahain ka ng alalahanin tungkol sa pangangalaga sa matatanda na tinatanggap ng ibang tao, dapat mong tiyakin na alam ng tao (o ng kanyang kinatawan) ang tungkol dito.

Kung hindi mo malutas ang iyong alalahanin sa tagapagbigay ng serbisyo, maaari kang makipag-ugnay sa Lupon ng Kalidad at Kaligtasan sa Pangangalaga sa Matatanda sa **1800 951 822**. Libre ang aming serbisyo sa mga reklamo.

Susuriin namin ang mga alalahanin anuman ang pinanggalingang kultura ng isang tao, kapansanan, kasarian, tauhin at pagkakakilanlan ng kasarian, oryentasyong sekswal o anumang iba pang kalagayan.



## "Ano ang mangyayari kapag nakikipag-ugnay ako sa Lupon ng Kalidad at Kaligtasan sa Pangangalaga sa Matatanda?"

**Ipapaliwanag namin ang proseso, ang nakahandang mga opsyon sa paglutas at kung ano ang maaaring makamit.**

Ang pinagtutuunan namin ay ang paglutas sa iyong alalahanin sa pinakamahusay na interes ng taong tumatanggap ng pangangalaga sa matatanda.

Pakibigay ng mas maraming impormasyon hangga't maaari kapag ikaw ay nakikipag-ugnay sa amin. Nakakatulong ito sa amin na maunawaan ang iyong mga isyu at mga inaasahan.

Pipiliin namin ang mga opsyon na pinakamalamang na makamit ang pinakamahusay na kalalabasan, batay sa uri ng iyong alalahanin at ang panganib sa taong tumatanggap ng pangangalaga.

Sa ilang mga kaso, hihingin namin sa tagapagbigay ng serbisyo na lutasin ang iyong alalahanin. Maaari rin naming gamitin ang iba pang mga opsyon, gaya ng pagkakasundo, pamamagitan o pagsisiyasat.

## "Kailangan ko bang ibigay ang aking pangalan?"

**Hindi. Maaari mong isumite ang iyong reklamo nang hindi nagpapakilala o kompidensyal.**

Gayunpaman, maaari nitong limitahan kung ano ang maaari naming magawa upang makatulong, kaya mas mainam na isumite ang iyong alalahanin nang hayagan.

Maaari naming ipaliwanag ang pagkakaiba sa pagitan ng bukas, hindi kilala at kompidensyal na reklamo kapag tumawag ka. Makakahanap ka rin ng impormasyon tungkol dito sa aming website sa [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)