

“Paano ko magagawang mas epektibo ang aking reklamo?”

Upang gawing mas epektibo at mas madaling malutas ang iyong reklamo:

- idetalye nang malinaw ang mga katotohanan at pangyayari
- isama ang mahalagang impormasyon sa background at ibalangkas ang anumang mga hakbang na ginawa upang ayusin ang problema
- maging malinaw tungkol sa kalalabasan na nais mong makamit
- hilingin sa isang kaibigan o kapamilya na tulongan kang ihain ang iyong reklamo o makipag-ugnay sa isang serbisyo sa pagtataguyod (advocacy service).

“Mayroon bang ibang suportang makukuha?”

Maaaring makatulong sa iyo ang pagtataguyod.

Ang isang tagataguyod ay maaaring:

- magbigay sa iyo ng impormasyon tungkol sa iyong mga karapatan at responsibilidad
- tulongan 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, independiyente at kompidensyal. Laging hihingin ng tagataguyod ang iyong pahintulot bago magsagawa ng pagkilos.

Maaari mong tawagan ang Older Persons Advocacy Network (OPAN) 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 ahensiya na makipag-ugnay sa iyo.

Karagdagang impormasyon

Maki-ugnay sa amin sa **1800 951 822**, **info@agedcarequality.gov.au**, o bisitahin ang aming website **agedcarequality.gov.au**.

Kung ikaw ay bingi o may kapansanan sa pandinig o pagsasalita, makipag-ugnay sa National Relay Service.

Mga gumagamit ng TTY: tumawag sa 1800 555 677 at hilingin pagkatapos ang aming numero na 1800 951 822.

Mga gumagamit ng Speak and Listen: tumawag sa 1800 555 727 at hilingin pagkatapos ang aming numero na 1800 951 822.

Mga gumagamit ng internet relay: kumonekta sa National Relay Service at i-enter ang 1800 951 822.

Kung kailangan mo ng interpreter, tawagan ang Translating and Interpreting Service (TIS National) sa **131 450**, at hilingin sa operator na kontakin kami sa **1800 951 822**.

Karagdagang impormasyon tungkol sa pangangalaga sa matatanda

Ang My Aged Care ang simula upang ma-access ang mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda na pinopondohan ng Pamahalaang Australia. Makakatulong ang linya ng telepono at website sa mga matatandang Australyano, kanilang pamilya at tagapag-alaga upang makuha ang tulong at suportang kailangan nila.

My Aged Care

T: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au

Lahat ng impormasyon sa lathalaing ito ay tama simula Oktubre 2021.



Telepono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Sumulat sa

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, In Your Capital City



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Tagalog | Filipino

Engage
Empower
Safeguard



Mayroon ka bang pag-aalala o reklamo?

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

“Paano ako matutulungan ng Lupon ng Kalidad at Kaligtasan sa Pangangalaga sa Matatanda?”

Makakatulong kami sa mga pag-aalala tungkol sa pangangalaga o mga serbisyong iyong tinatanggap mula sa mga tagapagbigay (providers) ng pangangalaga sa matatanda na pinopondohan ng Pamahalaang Australya. Maaari ka ring magbigay sa amin ng feedback tungkol sa iyong pangangalaga, upang matulungan kami kapag sinusuri namin ang isang serbisyo ayon sa mga pamantayan sa kalidad.

Maaari kang maghain ng pag-aalala, reklamo, o magbigay ng komento tungkol sa mga serbisyong pangangalaga sa matatanda na tinatanggap mo sa isang pasilidad ng pangangalaga sa matatanda, o sa iyong tahanan, kabilang ang:

- pangangalaga sa pasilidad o pangangalagang respite sa pasilidad
- mga pakete sa pangangalaga sa tahanan
- Mga serbisyong Suporta sa Tahanan ng Commonwealth
- maiaangkop na pangangalaga, kabilang ang transition care, at National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program.

Ang iyong pag-aalala, reklamo o komento ay maaaring nauugnay sa anumang aspeto ng pangangalaga o mga serbisyong ibinigay sa iyo ng serbisyo kabilang dito kung iginagalang ang iyong mga pangangailangan at pagpipilian, ang kalidad ng personal o klinikal na pangangalaga na natatanggap mo, pagpili ng mga aktibidad, pagkain, komunikasyon, bayarin at singil o ang pisikal na kapaligiran.

“Sino ang maaaring maghain ng pag-aalala o magreklamo?”

Sinuman ay maaaring maghain ng pag-aalala o magreklamo.

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

Kung naghahain ka ng pag-aalala tungkol sa pangangalaga sa matanda na natatanggap ng ibang tao, dapat mong tiyakin na alam ito ng tao (o ng kaniyang kinatawan).

Hinihikayat ka namin na maghain muna ng iyong alalahanin sa tagapagbigay ng serbisyo.

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 pagrereklamo.

Tutulungan ka naming malutas ang iyong mga pag-aalala at igagalang ang iyong kulturang pinagmulan, kapansanan, kasarian, sari at pagkakakilanlan ng kasarian, oryentasyong sekswal o anumang iba pang katayuan.



“Ano ang mangyayari kapag nakipag-ugnay ako sa Lupon ng Kalidad at Kaligtasan sa Pangangalaga sa Matatanda?”

Ipapaliwanag namin ang aming proseso ng pagrereklamo, ang makukuhang mga pagpipilian sa pagresolba 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 ang 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 magkamit ng 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 nang kompidensiyal.

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 mga pagkakaiba sa pagitan ng hayagan, hindi nagpapakilala at kumpidensyal na mga reklamo kapag makipag-ugnay ka sa amin. Makakahanap ka rin ng impormasyon tungkol dito sa aming website sa agedcarequality.gov.au.