- iniuugnay ka sa isang serbisyo ng adbokasya upang makakatulong sila sa iyo na walang bayad
- titiyakin na alam mo kung saan mo dadalhin ang iyong reklamo kung hindi kami ang tamang makakatulong sa iyo.

Mga tip para sa pagkakaroon ng pinakamagandang resulta sa iyong reklamo

Habang ang bawat sitwasyon ay maaaring magkakaiba, itong mga tip ay maaaring makatulong sa atin sa pagresolba ng iyong reklamo:

- maging klaro kung ano man ang iyong mga pag-aalala
- magbigay sa amin ng pinakamaraming impormasyon na makakaya mo, kaagad
- sabihin sa amin ang lahat na ginawa mo upang maipagbigay-alam ang iyong mga pag-aalala o na maresolba ang iyong problema
- maging klaro sa resultang gusto mo, isaisip na dapat ito ay resonable at nasa pinakamagandang interes ng taong inaalagaan
- sabihin sa amin kung ano ang iyong mga natatanging pangangailangan upang alam namin kung paano ka namin matutulungan
- tratuhin kami na may paggalang at respeto
- sabihin sa amin kung ano ang masasabi ninyo tungkol sa aming mga serbisyo sa anumang panahon.

Ano ang iba pang mga suporta na maaaring magamit?

Ang Ugnayan sa Adbokasya para sa mga Matatandang Tao (Older Persons Advocacy Network (OPAN) ay isang pansuportang serbisyo na walang bayad. Sila ay makikinig sa iyong pag-aalala at tutulong sa pamamagitan ng:

- pagbibigay sa iyo ng impormasyon tungkol sa iyong mga karapatan
- pagbibigay sa iyo ng payo kung paano maghain ng reklamo sa tagapagbigay ng serbisyo
- paghahain ng reklamo sa tagapagbigay ng serbisyo para sa iyo.

Ang mga taga-adbokasya ay mga indipendiyente (hiwalay) sa amin sa Commission. Sila ay magpapanatiling kompidensyal ang iyong impormasyon at palaging kukunin muna nila ang iyong pahintulot bago gumawa ng anumang aksyong para sa iyo.

Sa pagpapahintulot ninyo, maaari kaming tumawag sa isang ahensya ng adbokasya para sa iyo, magpaliwanag ng iyong mga pag-aalala at makikipag-ayos upang kokontakin ka nila.

Ang pagkokontak sa Commission ay madali at walang bayad

Telepono
1800 951 822

Web
agedcarequality.gov.au

Sumulat sa
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, sa iyong punong lungsod

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Tagalog | Filipino

Engage
Empower
Safeguard

Mayroon ka bang pag-aalala o reklamo tungkol sa anumang serbisyo ng pangangalaga sa matatanda?

Impormasyon para sa mga gumagamit ng mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda, ang kanilang mga pamilya, tagapag-alaga at kinatawan tungkol sa Komisyon para sa Kalidad at Kaligtasan ng Pangangala sa Matatanda (Aged Care Quality and Safety Commission)

Ang Komisyon sa Kalidad at Kaligtasan sa Pangangalaga ng mga Matatanda (Aged Care Quality and Safety Commission) ay makakatulong sa pagresolba ng mga reklamo tungkol sa mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda

Ang aming katungkulan ay maprotektahan ang mga karapatan at kapakanan ng mga taong gumagamit sa mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda na pinondohan ng Pamahalaang Australyano.

Bawat-isa sa mga tumatanggap ng mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda ay may mga karapatan na matrato na may dignidad at respeto. Ang mga tao ay may makakaparehas na mga karapatan sila man ay tumatanggap ng mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda sa kanilang bahay o sa isang paalagaang tahanan ng mga matatanda (nursing home). Bawat-isa ay may karapatan ng pangangalaga sa matatanda na ligtas, mataas ang kalidad, nakakasagot sa kanilang mga pangangailangan at tumutulong sa kanila na magkakaroon ng pinakamagandang buhay.

Ano ang maitutulong namin?

Makakatulong kami kung nag-aalala ka tungkol sa pangangalaga o mga serbisyo para sa iyo (o sinumang matandang tao) na tinatanggap mo mula sa isang tagapagbigay ng serbisyong pangangalaga sa matatanda.

Maaari kang maghain ng pag-alala o gumawa ng reklamo tungkol sa anuman na kaugnay sa mga serbisyo sa pangangalaga ng matatanda. Kabilang ang ilang mga problema na inihain sa amin ay:

- kalidad ng mga pagkain
- pagkakatanggap ng tamang gamot sa mga tamang oras
- pagkakatrato mula sa mga kawani
- hindi nararamdamang kasali sila sa mga pagdedesisyon tungkol sa mga mapagpipiliang pangangalaga
- mga mababayaran at sisingilin
- mga may maling nangyari.

Sino ang maaaring maghain ng isang pag-aalala o gumawa ng reklamo?

Kahit sino ay maaaring maghain ng isang pag-aalala o gumawa ng reklamo. Kasama rito ang:

- ang mga tumatanggap ng pangangalaga para sa mga matatanda
- ang kanilang mga ka-partner, kapamilya at kaibigan
- ang mga kinatawan ng komunidad
- mga tagapagsalita (advocates)
- kawani at mga boluntaryo.

Kung naghahain ka ng isang pag-aalala tungkol sa pangangalaga sa matatanda na tinatanggap ng ibang tao, sikapin mong kausapin muna sila tungkol dito. Sabihin mo sa amin kung nahihirapan kang magawa ito.

Tama bang magreklamo?

Oo, okey lamang ang gumawa ng mga reklamo o maghain ng anumang mga pag-alala tungkol sa mga serbisyo sa pangangalaga ng matatanda. Ang kaligtasan at kapakanan ng mga taong tumatanggap ng mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda ay mahalaga at protektado ng batas. Ang mga tagapagbigay ng serbisyo ay hindi pwedeng magparusa sa mga taong nasa pangangalaga nila at hindi pwedeng tratuhin ang isang tao dahil sa kanilang pagreklamo.

Ang paghahain ng mga pag-aalala sa amin ay ligtas at madaling gawin. Tinitiyak namin na:

- ang aming mga serbisyo tungkol sa mga reklamo ay palaging walang bayad at madaling magamit
- ang iyong reklamo ay maaaring mananatiling hindi makikilala, kung gusto mo
- ang iyong pagkakilanlan, o pagkakilanlan ng taong inireklamo mo, ay mananatiling kumpidensyal, kung gusto mo
- ang iyong tagapagbigay ng serbisyo ay susunod sa isang proseso sa pagtrato ng reklamo sang-ayun sa pinakamataas na batayan.
- Kung hindi ka tiyak tungkol sa iyong pag-uumpisa, maaari kang matulungan ng mga kawani mula sa aming customer contact team.

Saan ka dapat magsisimula?

Ang unang hakbang ay magreklamo ka sa tagapagbigay ng serbisyo, kung kaya mo. Kadalasan, ito ang pinamadali at pinakamabilis na paraan sa pagresolba ng iyong reklamo.

Kung hindi ka komportable sa paggawa nito, kontakin mo kami upang tumulong. Maaari din kaming tumulong kung naghihirapan kang kausapin ang tagapagbigay ng serbisyo na magresolba sa iyong reklamo.

Paano kami makakatulong?

Layunin namin na maresolba ang mga pag-aalala sa paraang makatarungan sa iyo (o sa taong tumatanggap ng pangangalaga) at sa tagapagbigay ng serbisyo. Depende sa nilalaman ng iyong reklamo, maaari kaming tumulong sa pamamagitan ng:

- pakikinig sa iyong reklamo at pagpapaliwanag ng iyong mga karapatan
- pagpapaliwanag ng aming katungkulan at kung paano ka naming matulungan nang pinakamahusay
- pagkakaintindi kung ano ang problema mo at ano ang epekto nito sa iyo
- pag-iisipan kung ang mga dapat baguhin ng tagapagbigay ng serbisyo
- pagkokontak sa tagapagbigay ng serbisyo upang mapag-usapan ang tungkol sa mga problema at mga posibleng solusyon
- pagtulong sa iyo at sa tagapagbigay ng serbisyo na magkakasundo sa kung ano ang mga gagawin nila upang maresolba ang iyong mga pag-aalala
- kumikilos upang matiyak na ang tagapagbigay ng serbisyo ay gumagawa ng kanilang mga tungkulin