



# Mga nangungunang tip para sa mga mamimili: Paglikha ng reklamo

- Isulat ang iyong mga alalahanin o ipakausap sila sa isang taong pinagkakatiwalaan mo.
- Isaalang-alang kung ano ang nais mong makamit, na ito ay makatwiran at para sa ikabubuti ng taong tumatanggap ng pangangalaga.
- Ang agad na pagbabangon ng iyong reklamo at direkta sa tagapagbigay ng serbisyo ay nagbibigay sa iyo ng pinakamahusay na pagkakataon sa kasiya-siyang paglutas.
- Isaalang-alang ang paggamit ng tagapagtaguyod kung sa palagay mo ay hindi mo ito magagawa mag-isa.
- Kung ang iyong reklamo ay kumplikado o mas malubha, mas mahusay na makipag-usap sa isa na nakatataas.
- Nakakatulong ito minsan upang makapaglaan sila ng oras nang sa gayon ay mapagtuunan nila kung ano ang iyong sinasabi, nang walang pagkagambala.
- Magtanong tungkol sa proseso ng mga reklamo sa tagapagbigay ng serbisyo at ang takdang panahon na kinakailangan.
- Magbigay ng mas maraming detalye hangga't maaari. Makakatulong ito sa tagapagbigay ng serbisyo na maunawaan ang iyong reklamo.
- Maaari kang makaramdam ng galit o kabiguan. Malamang na makakuha ka ng mas magandang tugon kung ikaw ay kalmado at maaliwalas.
- Kung minsan hindi naiisip ng tagapagbigay ng serbisyo na manghingi ng paumanhin kapag may nangyaring mali. Ipaalam sa kanila kung nais mong makatanggap ng isa, at humingi ng paliwanag kung ano ang nangyari at kung ano ang gagawin upang pigilan itong mangyaring muli.

## Mga susunod na hakbang

Kung hindi ka nakatanggap ng tugon sa iyong reklamo o hindi nasisiyahan sa tugon, maaari kang makipag-ugnay sa amin o sa tagataguyod.

Para sa higit pang impormasyon kung paano maghain ng reklamo, maaari mong makita ang mga mapagkukunan sa aming website **[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)**.

Kung nais mong makipag-ugnay sa tagataguyod ng pangangalaga sa matatanda, tumawag sa 1800 700 600.

Kung hindi mo ito kayang gawing mag-isa o sa tulong ng isang tagataguyod, ang **Aged Care Quality and Safety Commission** ay maaaring sumuporta sa iyo

Maaari kang makipag-ugnay sa amin **1800 951 822**.



Ang lahat ng impormasyon sa publikasyong ito ay wasto simula Enero 2019.



### Telepono

1800 951 822



### Web

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



### Sumulat sa

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