

TULONG SA PAGLUTAS NG INYONG REKLAMO (Assisting You To Resolve Your Complaint)

Ipinagpasya ng Health Care Complaints Commission na ang pinakamahusay na paraan sa pagsagot sa inyong reklamo ay sa pamamagitan ng Pinagtutulungang Paglutas (Assisted Resolution).

Ano ang Pinagtutulungang Paglutas?

Ang Serbisyo sa Paglutas (Resolution Service) ng Komisyon ay tumutulong sa mga partidong kasangkot sa reklamo na sabihin ang mga usapin at subukang pagsang-ayunan kung paano malulutas ang mga ito.

Ito ay isang boluntaryong proseso at alinman sa partido ay hindi obligadong makilahok.

Ang Serbisyo sa Paglutas (Resolution Service) ay isang malaya at walang pinapanigang serbisyo na walang binabayaran ng mga kasangkot na panig sa reklamo.

Mahalagang malaman na ang Serbisyo sa Paglutas (Resolution Service) ay hindi magbabayad sa mga nasira o nasaktan.

Paano ang pamamalakad ng “Assisted Resolution?”

Ang mga Opisyal na Tumutulong sa Paglutas (Resolution Officers) ay bihasa na sa pagtatrato sa mga reklamo at magbibigay sila ng impormasyon kung paano sila makakatulong sa inyo sa paglutas ng reklamo.

Ang mga Resolution Officers ay makakatulong sa pamamagitan ng:

- ▶ pagkakaroon ng mga kaisipan sa paglutas ng mga usaping naging batayan sa reklamo

- ▶ magkaroon ng lalong malawak na kaalaman sa pananaw ng kabilang panig
- ▶ makapag-usap ang magkabilang panig
- ▶ maiintindihan ang mga resultang maaaring mangyari.
- ▶ magkaroon ng mga malawakang impormasyon tungkol sa sistemang pangkalusugan.

Paano makakatulong ang isang Resolution Officer?

Maraming paraan para sa kalutasan, depende sa reklamo at kung ano ang kagustuhan nitong mangyari sa pagreklamo.

May mga taong gustong makita ang kawani ng serbisyong pangkalusugan upang mapag-usapan ang kanilang mga hinaing.

Ang ibang tao naman ay ayaw makipag-usap ng deretsahan sa naglilingkod serbisyo ngunit maaring gusto nilang may nakasulat na kasagutan sa kanilang reklamo.

Kaya ng mga Resolution Officers na:

- ▶ magtawag ng mga miting, tumulong sa paghahanda sa mga miting at dadalo sa mga miting na kasama ang mga kasangkot sa usapin.
- ▶ tumulong sa pagsusunod ng unumang mga kapasyahan sa miting
- ▶ makipagnegosasyon sa pagitan ng mga panig kung ayaw nilang mag-usap ng deretsahan
- ▶ tumulong sa pagkuha at pagrebisa sa mga nakasulat na kasagutan.

TULONG SA PAGLUTAS NG INYONG REKLAMO (Assisting You To Resolve Your Complaint)

Anong kapasyahan ang maaari kong mahintay?

Depende sa reklamo at kung ano ang gustong makamit, ang Assisted Resolution (pinatutulongang kapasyahan) ay maaaring magresulta ng:

- ▶ paghingi ng kapatawaran
- ▶ pagkilala sa pagkabahala
- ▶ impormasyon o paliwanag sa nangyari
- ▶ impormasyon tungkol sa mga pagbabago upang hindi na mauulit ang nangyari
- ▶ pagpapatuloy sa pangkalusugang pagkakaalaga o pagpapagamot.
- ▶ mapahusay na komunikasyon sa pagitan ng mga panig
- ▶ marebisa at/o mapahusay na paggawa
- ▶ sa ilang kaso, pagbabalik sa bayad ng nagrereklamo o pagdadagdag o pagpapalit sa mga serbisyo.

Dagdag na impormasyon

Para sa dagdag na impormasyon tungkol sa Komisyon, tingnan po ang website: www.hccc.nsw.gov.au.

Tawagan ang Komisyon

Kung gusto ninyong pag-usapan ang tungkol sa anuman sa mga mungkahing nabanggit dito, tawagan ang Inquiry Service (Mapagtanungang Serbisyo) ng Health Care Complaints Commission.

Lugar ng opisina

Level 13, 323 Castlereagh Street
SYDNEY, NSW 2000

Mga oras na may opisina

Lunes hanggang Biyernes, 9:00nu -
5:00nh

Pagpadalhan ng sulat

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS, NSW 2012

Telepono: (02) 9219 7444
**Mga teleponong walang
bayad sa NSW:** 1800 043 159
Fax: (02) 9281 4585
E-mail: hccc@hccc.nsw.gov.au

Sa mga taong gumagamit ng
“telephone typewriters”, tawagan po
ang (02) 9219 7555

Serbisyo ng tagasalin-wika

Kung nangangailangan ng isang
interpreter, tawagan ang Translating
and Interpreting Service (TIS National)
sa **131 450** at hilingin na ikonekta kayo
sa Health Care Complaints Commission
sa **1800 043 159** (bukas ng Lunes
hanggang Biyernes, 9:00nu–5:00nh).