NAG-AALALA TUNGKOL SA PANGANGALAGANG PANGKALUSUGAN?

HEALTH CARE COMPLAINTS COMMISSION

Kung kayo ay nag-aalala tungkol sa ipinagkakaloob sa inyong serbisyong pangkalusugan, kausapin kaagad ang tagapagdulot nito sa pinakamadaling panahon. Kadalasan, ito ang pinakamadali at pinakamabisang paraan sa paglutas sa mga pag-aalala.

Ang mga reklamo kadalasan ay resulta ng hindi pagkakaunawaan sa pagitan ng mga pasyente at ang kanilang tagapagdulot ng serbisyong pangkalusugan. Kung sasabihin ang inyong mga pangamba, sisikapin ng tagapagdulot ng serbisyong pangkalusugan na maisaayos ito. Maaari ninyong i-download ang mga pabuya kung paano ninyo malulutas ang inyong mga pangamba ng diretsuhan sa tagapagdulot ng serbisyong pangkalusugan mula sa website:www.hccc.nsw.gov.au

Sa ibang mga kaso, maaaring hindi kayo kontento sa kasagutan ng inyong tagapagdulot ng serbisyo. Kung ganoon, makipag-ugnayan kayo sa *Inquiry Service* (Serbisyong Pagsisiyasat) ng *Health Care Complaints Commission* (Komisyon ng mga Reklamo sa Pangangalaga sa Kalusugan) sa (02) 9219 7444 o sa walang-bayad na tawag sa 1800 043 159.

Kung ang inyong reklamo ay tungkol sa seksuwal o pisikal na pag-aabuso o sa mismong kalusugan o kaligtasan ng isang tao, tawagan kaagad ang Komisyon.

Ano ang Health Care Complaints Commission (Komisyon ng mga Reklamo sa Pangangalaga sa Kalusugan)?

Ang *Health Care Complaints Commission* ay isang malayang ahensiyang namamahala sa mga reklamo tungkol sa serbisyong pangkalusugan na idinudulot sa NSW. Ang Komisyon ay walang kinikilingan at gumaganap upang mapangalagaan ang kalusagan at kaligtasang pangmadla.

Ang mga kapangyarihan ng Komisyon ay nakalathala sa *Health Care Complaints Act 1993.*

Sino ang maaaring magreklamo?

Kahit sinuman ay maaaring magreklamo. Maaari itong:

- pasyente na tumatanggap ng serbisyong pangkalusugan
- isang magulang o tagapag-alaga
- isang kamag-anak, kaibigan o kinatawan na pinili ng tao
- isang tagapagdulot ng serbisyong pangkalusugan o iba pang may kinalamang tao.

Sino ang mga maaari kong ireklamo?

Ang Komisyon ang tumatrato sa mga reklamo tungkol sa tagapagdulot ng mga serbisyong pangkalusugan sa NSW. Kasama na dito ang:

- mga rehistradong propesyonal, katulad ng mga manggagamot, mga nars at mga dentista
- mga hindi rehistradong tagapagdulot ng serbisyo, katulad ng mga *acupuncturist, naturopath, psychotherapist*
- mga samahan ng serbisyo sa kalusugan, katulad ng mga pampubliko at pribadong ospital o mga sentro ng pagamutan.

Paano ako makapagrereklamo?

Kailangang nakasulat ang inyong reklamo sa Komisyon. Maaari ninyong kopyahin ang porma ng reklamo mula sa aming website www.hccc.nsw.gov.au o magpadala ng sulat.

Bago ninyo isulat ang inyong reklamo, maaari kayong tumawag sa *Inquiry Service* ng Komisyon sa (02) 9219 744 o sa walang-bayad na pagtawag sa 1800 043 159 upang mapag-usapan ang inyong mga pagkabahala. Kung minsan, may mga nararapat at mabilis na kalutasan sa inyong mga pagkabahala kaysa sa paghahain ng pormal na reklamo. Papayuhan kayo ng mga kawani ng *Inquiry Service* kung ano ang pinakamabisang paraan upang malutas ng inyong mga pagkabahala.

Kung nahihirapan kayong isulat ang inyong reklamo, maaari kayong humiling ng tulong mula sa mga kawani ng *Inquiry Service*.

Ang Komisyon ay gumagamit ng paglilingkod ng tagapagsaling-wika (interpreter) upang matulungan ang mga taong hindi Ingles ang unang wika. Kung mangangailangan kayo ng

Interpreter, tawagan ang Translating and Interpreting Service (Serbisyo ng Tagapagsaling-wika (TIS Nasyonal) sa **131 450** at sabihing ikonekta kayo sa Health Care Complaints Commission (Komisyon sa mga Reklamo sa Pangangalaga sa Kalusugan) sa **1800 043 159** (Lunes hanggang Biyernes, ika-9 nu – ika-5 nh).

Anong impormasyon ang dapat kong ilagay sa reklamo?

Kalimitan ang dapat na ilagay sa inyong sulat ay ang malinaw na pagbalangkas kung ano talaga ang nangyari, kailan at saan nangyari at kung sino ang mga nasasangkot.

Ilakip ang anumang impormasyon at mga kopya ng ibang dokumentong may kaugnayan sa reklamo.

Kasama din ang impormasyon tungkol sa mga ginawa na ninyo upang malutas ang inyong mga pagkabahala.

Ano ang susunod na mangyayari?

1. Pagkatanggap ng Komisyon ng inyong reklamo, susulatan at papayuhan kayo tungkol sa detalye ng opisyal na hahawak ng inyong kaso.
2. Karaniwan, bibigyan ng Komisyon ang tagapagdulot ng serbisyong pangkalusugan ng kopya ng inyong reklamo upang magkaroon ito ng pagkakataong sagutin ang inyong reklamo
3. May 60 araw ang Komisyon upang mapag-aralan ang inyong reklamo. Titingnan nito ang mga naihaing impormasyon at maaari rin itong humiling ng karagdagang impormasyon, halimbawa ang mga ulat medikal.

Paunawa:
Kung inaakala ninyo na ang pagbibigay-alam sa tagapagdulot ng serbisyo ay maglalagay sa panganib ng isang tao o kung hindi magiging patas ang imbistigasyon, malinaw na ipaliwanag ito sa inyong sulat-reklamo.

Ano ang maaasahan kong resulta?

Kapag napag-aralan na ng Komisyon ang lahat ng mga impormasyon, pagpapasyahan kung ano ang pinakamabisang pangangasiwa sa inyong reklamo. Ang Komisyon ay may maraming paraan sa pagpapasya. Tatawagan kayo ng isang opisyal sa kaso upang mapayuhan tungkol sa kanilang desisyon.

Susulatan ang lahat ng mga partidong nasasangkot tungkol sa kapasiyahan sa loob ng 14 na araw mula magdesisyon.

Karagdagang Impormasyon

Para sa mga karagdagang impormasyon tungkol sa Komisyon, bisitahin ang website www.hccc.nsw.gov.au

Tawagan ang Komisyon

Kung nais makipag-usap tungkol sa mga nabanggit na mungkahi, tawagan ang Health Care Complaints Commission's Inquiry Service (Mapagtanungang Serbisyo).

Lokasyon ng opisina:
Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

Oras ng opisina:
Ika-9nu hanggang ika-5nh
Lunes hanggang Biyernes

Pagpadalhan ng sulat:
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Telepono: **02) 9219 7444**
Walang–bayad sa NSW: 1800 043 159
Fax: **(02) 9281 4585**
E-mail: **hccc@hccc.nsw.gov.au**
Sa mga taong gumagamit ng mga teleponong makinilya, tumawag sa (02) 9219 7555.

Serbisyo ng Tagapagsalin

Kung mangangailangan kayo ng tagapagsalin, tawagan ang *Translating and Interpreting Service* (TIS Nasyonal) sa **131 450** at sabihing ikonekta kayo sa *Health Care Complaints Commission* sa **1800 043 159** (Lunes hanggang Biyernes, 9nu - 5nh).