

PAGLUTAS SA INYONG MGA PANGAMBA TUNGKOL SA INYONG PANGKALUSUGANG PAGKAALAGA

(Resolving Concerns About Your Health Care)



Kung kayo ay nababahala sa pagkakaalaga o sa serbisyong pangkalusugan na idinudulot sa inyo, kausapin ang tagapagdulot nito sa pinakamadaling panahon. Kadalasan, ito ang pinakamabilis at pinakamabisang paglutat sa mga pag-aalala.

Paano maghain ng mga pag-aalala

Simulang kaagad

Simulang lutasin ang problema sa pinakamadali at direktang paraan – halimbawa, pagtelepono. May mga taong gustong nakasulat ang kanilang mga pag-aalala.

Maging malinaw

Bago ninyo tawagan ang tagapagdulot ng serbisyong pangkalusugan, linawin ang mga isyo at pangamba ninyo. Huwag maging madamdamin, sabihin lamang ang mga nangyari at inyong mga pangamba.

Maging makatarungan

Mahalagang malaman ng tao na tinatawagan ninyo sila dahil sa pag-aalala o disgusto ninyo. Maaari silang humingi ng pagtitipan upang makausap kayo ng lalong matagal, tandaan na maaaring hindi nito alam na may problema at baka kailangan ng panahon para mapag-aralan ito.

Magbigay ng mga kinakailangang impormasyon

Ihanda ang mga kinakailangan impormasyon na dapat malaman ng tagapagdulot upang masagot ang inyong reklamo. Ang mga sumusunod na katanungan ay maaari ninyong gabay:

Sino ang mga nasasangkot?

Tandaang sabihin ang:

- ▶ inyong pangalan, lugar ng tirahan at numero ng telepono
- ▶ kung kayo ay sumusulat para sa ibang tao - sabihin ang pangalan nito at ang inyong kaugnayan sa kanila (halimbawa: kaibigan, anak, asawa)
- ▶ ang pangalan at posisyon/titulo ng mga nagdulot ng serbisyong pangkalusugan na nasangkot.

Ano ang nangyari?

Ipalawanag ang mga pangyayaring naging batayan ng inyong reklamo at sabihin ang mga oras at araw.

Ano ang inyong mga pangamba?

Ilista ang inyong mga natatanging pangamba (halimbawa, pagsuway sa pagka-kompidensyal, kulang sa impormasyon, nagmamadali ang tagapagdulot ng pangkalusugang serbisyo).

Kung mahaba ang listahan, lagyan ng numero ang mga hinanaing sang-ayon sa importansya.

Ano ang gusto ninyong mangyari?

Maliwanag ninyong ihayag kung ano ang gusto ninyong mangyari (halimbawa: paghingi ng paumanhin, impormasyon tungkol sa sitwasyon ninyo, isang pagpapaliwanag, dagdag na pagpapagamot).

Sabihin kung gusto ninyo ang isang miting, isang nakasulat na sagot o pag-uusapan ang bagay sa telepono.

Tandaan

Pakinggan ang impormasyon ibinigay sa inyo ng kabilang partido. Tingnan din ninyo ang usapin mula sa kanilang pananaw.

Tanungin ang tagapagdulot ng serbisyo na ipaliwanag ang mga impormasyon na hindi ninyo naiintindihan.

PAGLUTAS SA INYONG MGA PANGAMBA TUNGKOL SA INYONG PANGKALUSUGANG PAGKAALAGA

(Resolving Concerns About Your Health Care)

Maraming paraan sa paghain ng inyong mga karaingan. Ang sumusunod na gabay ay maaaring makatulong sa inyo sa pagkuha ng mga impormasyon na gusto ninyo.

Mga gabay sa pagtawag sa telepono

- ▶ Tiyakin kung sino ang nararapat na taong kausapin tungkol sa isyu – magtanong kung hindi alam.
- ▶ Isulat ang pangalan ng tao at petsa ng pag-uusap.
- ▶ Tanungin kung kailangang isulat ang inyong karaingan o maaari na nilang sagutin mula sa pagtawag lamang ninyo sa telepono.
- ▶ Tanungin din kung kailan ninyo matanggap ang sagot nila at kung ito ay nakasulat o itatawag sa telepono.

Ang mga gabay sa pagsulat

- ▶ Laging may kopya kayo sa mga ipinapadalang sulat at bigyan ng ilang linggo para makasagot ang nagdulot ng pangkalusugang serbisyo.
- ▶ Maaari ninyong tawagan ang taong sinulatan pagkaraan ng ilang araw upang malaman kung natanggap nila ang inyong sulat.
- ▶ Malinaw na sabihin sa tagapagdulot ang mga kinakailangan nilang malaman upang masagot nila ang inyong mga karaingan.

Ang mga gabay sa mga miting

- ▶ Pasabihan ng maaga ang tagapagdulot ng serbisyo ng inyong mga tanong. Sabihin sa tagapagdulot kung ano ang gusto ninyong matamong resulta sa miting.
- ▶ Isaisip na kayo ay magmiting sa walang pinapanigang lugar. Maaari kayong humungi ng isang taong tagasuporta

ninyo sa miting. Ipaalam sa tagapagdulot na gusto ninyong may kasamang tagasuporta.

- ▶ Maaari ninyong isulat ang mga pinag-uusapan sa miting. Ngunit kong gusto ninyong mailagay sa “tape” ang pinag-uusapan sa miting, kailangang muna kayong kumuha ng kapahintulutan sa lahat.

Dagdag na impormasyon

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

Tawagan ang Komisyon

Kung gusto ninyong pag-usapan ang 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

Libreng matawagang telepono

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