

PAGKAKASUNDO SA INYONG REKLAMO

(Conciliating Your Complaint)

Ipinagpasya ng Health Care Complaints Commission na ang pinakamahusay na paraan sa pagsagot sa inyong reklamo ay sa pamamagitan ng pagkakasundo.

Ano ang pagkakasundo (conciliation)?

Ang Health Conciliation Registry (Rehistrado ng Pagkakasundo sa Kalusugan) ay namamahala sa mga reklamong nababagay para sa pagkakasundo.

Ang pagkakasundo ay isang pag-uusap sa pagitan ng dalawang panig na pinangangasiwaan ng isang walang pinapanigang opisyal, ang “conciliator” (tagapagkasundo).

Sa pag-uusap na ito, ang conciliator ay nagbibigay sa mga panig ng pagkakataong sabihin ang mga problema at malayang pag-uusapan ang mga ito. Ang pakay ng pagkakasundo ay upang malutas ang reklamo sa pamamagitan ng negosasyon.

Kailan gagawin ang pagkakasundo?

Ang pagkakasundo ay nababagay na gawin kung:

- ▶ ang nagrereklamo ay nangangailangan ng dagdag na impormasyon o paglilinaw tungkol sa mga nangyari o sa natanggap na pagpagamot.
- ▶ ang nagrereklamo ay humihingi ng kabayaran o pagsasauli sa ibinayad bilang isang resulta nito.

Ito ay mahusay at napapanahong resulta kung ang mga panig ay nagkakaunawaan tungkol sa mga dahilan sa ginawa ng bawat isa.

Ano ang proseso ng pagkakasundo?

Kapag ang isang reklamo ay ihinain sa Registry, ito ay tatawag sa nagreklamo at ang nagdulot ng serbisyong pangkalusugan at ipaliwanag nito ang proseso ng pagkakasundo. Maaaring imbitahan kayong maglaan ng kalahating-araw upang makadalo sa pangkasunduang pag-uusap.

Kadalasan, magkakaroon ng isa lamang na pag-uusap o miting. Ang conciliator ang mananagot sa pagbibigay ng anumang mga alituntunin sa miting. Hindi maaaring ipipilit ng conciliator ang anumang kapasyahan sa mga panig.

Sino ang kasama sa miting ng pagkakasundo?

Ang nagreklamo, ang nagdulot ng serbisyo at ang conciliator ang dadalo sa miting. Hindi maaaring dumalo ang abogado. Ngunit, maaaring magdala ang mga panig ng isang taga-suporta sa miting.

Mahalagang malaman

Ang pagkakasundo ay kusang loob na ginagawa

Ang pakikisali sa proseso ng pagkakasundo ay boluntaryo. Kung ang isang panig ay ayaw makisali, hindi matutuloy ang pagkakasundo.

Ang pagkakasundo ay kompidensyal

Anumang mapag-usapan o dokomentong ilalabas sa miting para sa pakakasundo ay hindi pwedeng gamitin sa ibang usapan, liban lamang kung gugustuhin ito ng lahat na kasangkot sa proseso.

PAGKAKASUNDO SA INYONG REKLAMO

(Conciliating Your Complaint)

Anong maaaring mangyari?

Ang mga maaaring resulta ay ang pagbibigay ng impormasyon, isang nakasulat at/o pagsabi ng pagpapaumanhin at mga kalutasan na magbibigay ng lalong ligtas at mahusay na pagkakaalaga sa kalusugan.

Minsan, ang mga panig ay maaaring gustuhing nakasulat ang kanilang kapasyahan.

Ano ang mangyari kung hindi kayo nagkasundo?

Ang conciliator ay maaaring wakasan ang miting na pagkakasundo kung walang pag-asang magkakaroon ng kapasyahan o may mga malalang problemang nabanggit na kailangang maimbestiga ng Komisyon.

Maaari bang maimbestigahan ang isang reklamo kahit nagkaroon na nang kasunduan?

Maaaring magpasya ng Komisyon na imbestigahan ang isang reklamo kahit ng mayroon nang kasunduan kung may mga bagong bagay na nangangailangan ng imbestigasyon o inirerekomenda nito ng “conciliator”.

Dagdag na impormasyon

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

Tawagan ang Health Conciliation Registry

Lugar ng opisina

Level 12, 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 7474
Libreng matawagang telepono sa NSW: 1800 043 159
Fax: (02) 9280 4375
E-mail: hcr@hccc.nsw.gov.au
Website: www.hccc.nsw.gov.au

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

Serbisyo ng tagasalin-wika

Kung nangangailangan ng 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 sa Lunes hanggang Biyernes, 9nu – 5nh).