



## Paano maghain ng hinaing o reklamo sa serbisyong pangkalusugan

Bawat tao ay may karapatang maghain ng reklamo tungkol sa isang serbisyo sa kalusugan o sa isang tagapagtaguyod ng serbisyo sa kalusugan sa Queensland. Ang kailangan lamang ninyong gawin ay makipag-ugnayan sa Tanggapan ng Ombudsman sa Kalusugan, ang independiyenteng ahensiya ng serbisyong pangkalusugan ng Queensland na tumutugon sa mga hinaing at reklamo.

### Dapat ba akong maghain ng reklamo?

Kung ikaw ay hindi nasisiyahan sa serbisyong ibinigay ng isang tagapagtaguyod ng serbisyong pangkalusugan, o sa anumang aspeto ng isang serbisyo sa kalusugan na ibinigay sa iyo, sa kapamilya, o sa isa sa inyong inaalagaan sa Queensland, karapatan ninyong maghain ng reklamo.

#### Mahalaga ang mga reklamo

Kung kayo ay tulad ng karamihan, malamang na ayaw rin ninyong maghain ng reklamo. Maaaring hindi ninyo alam kung ano ang puwede ninyong ireklamo, paano maghain ng reklamo, o kaya ay nagpapalagay na wala naman itong kahihinatnan. Lalong mas mahirap kung kayo ay may karamdaman, masama ang loob o abala.

Ang mga hinaing at reklamo tungkol sa mga serbisyo sa kalusugan ay napakahalaga dahil matutukoy nito kung alin ang maaari pang pagbutihin, mapipigilan ang kaparehong suliranin na mangyaring muli at makatutulong upang pagbutihin ang mga serbisyo sa kalusugan para sa lahat ng taga-Queensland.

Huwag mag-alala, kayo ay pakikinggan kapag kayo ay naghain ng reklamo sa Tanggapan ng Ombudsman sa Kalusugan. Ang inyong mga hinaing at reklamo ay seseryosohin, pag-aaralang mabuti at lulutasin sa lalong madaling panahon.

Bago magreklamo, subukan munang makipag-usap sa inyong tagapagtaguyod ng serbisyo sa kalusugan - ito ang kadalasang pinakamabilis at pinakamadaling paraan upang tugunan ang inyong mga alalahanin o ayusin ang problema. Bisitahin ang aming website para sa payo sa pakikipag-usap sa inyong tagapagtaguyod ([www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)).

Kung hindi kayo nasiyahan sa mga tugon, o hindi palagay na makipag-usap nang tahasan sa tagapagtaguyod, mangyaring makipag-ugnayan sa amin.

### Ano ang maaari kong ireklamo?

Maaari kayong magreklamo tungkol sa anumang serbisyong pangkalusugan na ibinigay ng alinmang tagapagtaguyod ng serbisyo sa kalusugan, saanman sa Queensland..

Ang **serbisyo sa kalusugan** ay anumang serbisyo na, o nagsasabing, para sa pagpapanatili, pagpapabuti, pagpapanumbalik o pamamahala ng kalusugan at kabutihan.

Ang isang **tagapagtaguyod ng serbisyo sa kalusugan** ay maaaring isang indibidwal na nangangalaga sa kalusugan o isang organisasyon sa serbisyo sa kalusugan.



### **Indibidwal na mga nangangalaga sa kalusugan**

- **Rehistradong** mga nangangalaga sa kalusugan, tulad ng: mga doktor, nars, dentista, physiotherapist, chiropractor, occupational therapist, optometrista, osteopath.
- **Di-rehistradong** mga propesyonal sa kalusugan, tulad ng: mga nutritionist, masahista, naturopath, homeopath, diyetisyen, mga social worker, speech pathologist.

### **Organisasyon ng serbisyo sa kalusugan**

- Maaaring kabilang dito ang mga pampubliko at pribadong pasilidad ng pangangalaga sa kalusugan, mga serbisyo ng ambulansiya, mga serbisyong pang-edukasyon sa kalusugan, parmasya, mga serbisyo sa kalusugan sa isip, mga serbisyong pangkalusugan ng komunidad.

Ang inyong mga hinaing at reklamo ay maaaring tungkol sa anumang aspeto ng serbisyo sa kalusugan na hindi kayo nasiyahan, tulad ng:

- inyong dayagnosis o pag-aalaga
- pagbabahagi ng inyong impormasyon nang walang pahintulot ninyo
- hindi naaangkop na pag-uugali ng isang tagapagtaguyod
- ang kalidad ng mga serbisyo sa kalusugan na ibinigay
- paano hinarap ng isang tagapagtaguyod ang inyong reklamo.

## **Paano ako maghahain ng reklamo?**

Maaari kang maghain ng reklamo sa Tanggapan ng Ombudsman sa Kalusugan sa online, sa pamamagitan ng sulat, sa telepono, o nang harapan sa aming tanggapan sa Brisbane.

Diringgin namin ang inyong mga alalahanin at ipaliliwanag kung paano namin kayo maaaring tulungan at kung ano ang kailangan ninyong gawin. Kung nagpasya kayong maghain ng isang reklamo, kailangan ninyong ibigay sa amin,

hangga't maaari, ang lahat ng impormasyon, kabilang ang:

- ang mga detalye ng tagapagtaguyod ng serbisyo sa kalusugan at ang isyu na inihahain ninyo
- anumang dokumentasyon na susuporta
- impormasyon tungkol sa mga hakbang na inyong ginawa upang malutas ang inyong inihahaing reklamo

Ang proseso ng paggawa ng pormal na reklamo ay tila nakatatakot, ngunit kami ay makikipagtulungan sa inyo upang gawing simple hangga't maaari ang proseso, at mananatiling kaugnay sa bawat hakbang.

## **Pagtatasa ng inyong mga hinaing at reklamo**

Ang pagtatasa ng inyong mga hinaing at reklamo ay isang napakahalagang unang hakbang, kung saan tinitipon namin ang lahat ng impormasyon na kailangan mula sa inyo, ang tagapagtaguyod ng serbisyo na inyong inirereklamo, at sinumang may kinalamang mga eksperto, upang matulungan kaming magpasya kung paano mapamamahalaan nang pinakamahusay ang inyong reklamo.

Susuriin namin ang impormasyon na ibinigay ninyo at ipadadala rin namin ang inyong reklamo sa tagapagtaguyod na inirereklamo ninyo at hihilingin ang kanilang tugon sa loob ng 14 araw.

Kung kailangan namin ng karagdagang impormasyon upang makagawa ng desisyon, maaari kaming humingi ng independiyenteng ekspertong payo. Maaari rin naming hilingan kayo at/o ang tagapagtaguyod ng serbisyo ng kalusugan na gumawa ng isang pormal na pagsusumite o magbigay ng karagdagang impormasyon tungkol sa inyong hinaing.



Dapat ibigay ang pagsusumite at karagdagang impormasyon sa loob ng 14 araw (may mga multa sa hindi pag-abot sa deadline na ito nang walang makatwirang dahilan)

Ipaalam sa inyo at sa inyong tagapagtaguyod ang anumang update sa buong proseso na ito.

Isasaalang-alang din namin at pag-aaralan ang lahat ng mga impormasyon na natanggap namin, at pagkatapos ay gagawa kami ng aming pagtatasa sa reklamo at magpapasya kung gagawa ng susunod na aksyon o hindi. Kadalasan, ito ay hindi dapat lumampas sa 30 araw. Lahat ng impormasyon ay lubusang susuriin, nang walang kinikilingan at patas - kami ay walang kikilingang panig.

## Pagpapasiya

Pagkatapos tasahin nang mabusisi ang inyong hinaing, kami ay magpapasiya kung tatanggapin namin ito, kung paano ito gagawin, at ipapaalam sa inyo at sa tagapagtaguyod ang aming pasiya at kung ano ang susunod na mangyayari.

Kung tatanggapin namin ang inyong hinaing, maaari naming gawin ang isa, o kumbinasyon ng ilan sa mga sumusunod:

- pagtatangkang magbigay-daan para sa isang lokal na resolusyon
- pagtatangkang mapagkasundo ang inyong hinaing
- isangguni ang inyong hinaing sa lupon ng rehistrasyon ng tagapagtaguyod, o sa iba pang mga organisasyon
- pormal na imbestigahan ang inyong hinaing
- magsagawa ng agarang hakabng laban sa tagapagtaguyod.

Kung mapagpasiyahan namin na hindi maaaring ayusin pa ang inyong hinaing, ipapaliwanag namin ang dahilan kung bakit at ang anumang mga pagpipilian na maaari ninyong gawin. Itatabi rin namin ang inyong hinaing sa aming rekord upang

makatulong sa pagtukoy sa mga isyu may kinalaman sa anumang pagggawi at pag-uugali o sa pamamalakad o sistema.

## Higit pang impormasyon

Bisitahin ang: [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)

Email: [info@oho.qld.gov.au](mailto:info@oho.qld.gov.au)

Tumawag sa: 133 OHO (133 646)

Sumulat sa: PO Box 13281 George Street  
Brisbane Qld 4003