

Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan - Karagdangang Serbisyo (Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

Bagong serbisyong itinalagá sa paglutas ng anumang pagkabahala at reklamo ng mga kliyente ng Community Care Access Centre (CCAC).

Impormasyon para sa mga kliyente ng pangangalaga sa tahanan (home care).

Tanong: Ano ang Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan?

Sagot: Ang Linya para sa Tulong ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan ay itinatag una sa lahat para sa mga naninirahan sa mga tahanan na nagbibigay ng pangangalagang pangmatagalan, upang maulat nila ang anumang pagkabahala nila tungkol sa kanilang pangangalaga at mga serbisyo ng tahanan na nagbibigay ng pangangalagang pangmatagalan.

Simula Mayo 1, 2007, palalawakin ang Linya para sa Tulong ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan upang maaring tumawag ang mga kliyenteng tumatanggap ng pangangalaga sa tahanan, o ang ibang tao, gaya ng mga miyembro ng pamilya, tungkol sa anumang pagkabahala nila o reklamo tungkol sa mga tagapagserbisyo ng pangangalaga sa tahanan at/o CCAC.

Tanong: Anong klaseng problema ang maari kong iulat?

Sagot: Maari ninyong iulat ang anumang problema ninyo, pagkabahala at/o reklamo tungkol sa mga tagapagserbisyo ng pangangalaga sa tahanan o anumang suliranin na may kaugnayan sa isang CCAC.

Tanong: Paano aasikasuhin ng kawani ng Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan ang aking mga pagkabahala?

Sagot: Tatanungin ng kawani ng Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan kung ang CCAC ay ipinagbigay-alam tungkol sa inyong pagkabahala. Kung hindi, hihilingin ang inyong pahintulot na ipagbigay-alam ang CCAC at tatawagan kayo ng CCAC upang mapag-usapan ninyo at ng CCAC ang inyong mga pagkabahala.

Tanong: Kapag ako ay tumawag, kailangan ko bang ibigay ang aking pangalan at tirahan sa mga kawani ng Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan?

Sagot: Hindi. Subalit, ang pinkamabisang paraan upang mapag-usapang mahusay ang anumang pagkabahala ninyo tungkol sa pangangalaga sa tahanan o pagkabahalang may kinalaman sa CCAC, kailangang malaman ang CCAC na nagbibigay ng serbisyong pangangalaga sa tahanan at kung sino ang tumatanggap ng serbisyo.

Tanong: Ano ang Independent Complaints Facilitator (ICF)?

Sagot: Ihaharap ng Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan ang inyong panawagan sa CCAC. Bukod dito, maari ninyong kausapin ang isang Malayang Taga-Paalwan ng Pagrereklamo, o Independent Complaints Facilitator (ICF), upang mapag-usapan ninyo ang inyong pagkabahala. Mayroong mga ICF sa buong Ontario at sanay silang makinig sa mga pagkabahala. Kung papasyahin ninyo na kayo ay ipadala sa isang ICF, tatawagan nila kayo sa loob ng 10 karaniwang araw (business days).

Alinsunod sa inyong pahintulot, maaring tawagan ng ICF ang inyong CCAC. Upang malutas ang inyong pagkabahala, makikipagtulungan sila sa inyo, at maari din ang CCAC.

Tanong: Ano ang saklaw ng prosesong ICF?

Sagot: Ang Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan at ang prosesong ICF ay nagbibigay sa mga kliyente ng CCAC ng karagdagang paraan upang malutas ang kanilang mga reklamo. Itinaguyod ang pagpapalawak ng Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan upang madagdagan, sa halip ng mapalitan, ang kasalukuyang pormal na proseso ng CCAC para sa pagrereklamo. Gayunmán, tungkulin ng mga CCAC ang makipagtulong sa kanilang mga kliyente upang malutas ang anumang pagkabahala ng kliyente.

Tanong: Paano ako makakahanap ng isang ICF?

Sagot: Ang mga kliyente ng CCAC na ibig makipag-usap sa isang ICF ay kailangang tumawag sa Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan. Ayon sa inyong kahilingan, aatasan ng kawani ng Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan ang ICF na tawagan kayo. Alinsunod sa inyong pahintulot, maaring tawagan din ng ICF ang inyong CCAC upang makatulong sa paglutas ng inyong mga pagkabahala.

Bago ipinapadala sa mga ICF ang mga kliyenteng tumatanggap ng pangangalaga sa tahanan, sila ay laging hinihimok na makipagtulungan muna sa kanilang mga lokal na CCAC upang malutas ang kanilang mga pagkabahala.

Upang maabot ang pinalawak na Linya para sa TULONG ukol sa Pangangalagang Pangmatagalan, mangyaring tumawag sa:

1-866-876-7658 o 416-326-6777
(sa labas ng Ontario)

Upang makatanggap ng mga serbisyong TTY, maaring tumawag sa
1-800-387-5559 o 416-327-4282
(sa labas ng Ontario)

Maari din ninyong bisitahin ang website ng Ministro ng Pangkalusugan at Pangangalagang Pangmatagalan sa:
www.moh.gov.on.ca