

لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن۔ توسیعی خدمات (Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

ج۔ LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن) کا اسٹاف آپ سے دریافت کرے گا کہ اگر آپ کے معاملہ سے متعلق CCAC سے رابطہ کیا گیا ہے یا نہیں۔ اگر نہیں، تو CCAC کو مطلع کرنے کیلئے وہ آپ کی اجازت طلب کرے گا اور CCAC آپ کے معاملات پر بات چیت کیلئے آپ سے رابطہ کرے گا۔

س۔ جب میں کال کروں گا تو کیا مجھے LTC Action Line (لانگ-ٹرم ایکشن لائن) کے اسٹاف کو لازماً اپنا نام و پتہ دینا پڑے گا؟

ج۔ نہیں۔ تاہم، ہوم کیئر یا CCAC سے متعلق کسی بھی معاملہ کو زیر غور لانے کیلئے، یہ معلومات کر لینا کہ متعلقہ CCAC کا کون سا محکمہ اور کس کیلئے ہوم کیئر سروسز کی فراہمی میں ملوث ہے، بہترین طریقہ ہے۔

س۔ انڈیپنڈنٹ کمپلینٹ فیسلیٹیٹر (خودمختار معاون برائے شکایات) کیا ہوتا ہے؟

ج۔ اضافی طور پر، LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن) کے ضمن میں، CCAC کال کرنے والوں کو اپنے معاملات سے متعلق مزید پیش رفت کیلئے انڈیپنڈنٹ فیسلیٹیٹر (ICF) سے بات کرنے کا اختیار حاصل ہوسکتا ہے۔ ICFs اونٹاریو کے تمام گروپس میں واقع ہیں اور آپ کے معاملات پر بات چیت کرنے کیلئے تربیت یافتہ ہیں۔ اگر آپ اپنے معاملات کسی ICF کے حوالے کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں، تو وہ 10 ورکنگ ڈیز (کام کے دنوں) کے اندر آپ سے ٹیلیفون پر رابطہ کریں گے۔ آپ کی تحریری رضامندی کے تحت ICF آپ کے CCAC سے رابطہ کرسکتے ہیں۔ وہ آپ کے ساتھ کام کریں گے،

کمیونٹی کیئر ایکسز سینٹر (CCAC) کے صارفین کی شکایات اور مسائل کی سماعت کیلئے ایک نئی سروس۔

ہوم کیئر کلانٹس کیلئے معلومات۔

س۔ LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن) کیا ہے؟

ج۔ LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن) کا قیام بنیادی طور پر لانگ-ٹرم کیئر ہومز کے رہائشیوں کیلئے عمل میں لایا گیا تھا، تاکہ وہ اپنی کیئر (نگہداشت) اور لانگ-ٹرم کیئر ہوم کی مہیا کردہ سروس سے متعلق اپنے کسی بھی معاملے کی اطلاع کرسکیں۔

مورخہ مئی 1، 2007 سے، LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن) کی توسیع ہوجائے گی لہذا ہوم کیئر کلانٹس (صارفین) یا دیگر لوگ، جیسے فیملی میمبرز (اہل خانہ) ہوم کیئر سروسز اور/یا CCAC کے حوالے سے درپیش کسی بھی شکایات یا معاملات کے متعلق کال کرسکتے ہیں۔

س۔ میں کن مسائل کے متعلق کال (رابطہ) کرسکتا ہوں؟

ج۔ آپ کسی بھی مسئلہ، پریشانی اور/یا شکایات، جو کہ آپ کو ہوم کیئر سروسز کے حوالے سے درپیش ہوں اور/یا CCAC سے متعلق کوئی معاملات ہوں، ان کے بارے میں کال کر سکتے ہیں۔

س۔ LTC Action Line (لانگ-ٹرم ایکشن لائن) کا اسٹاف میرے معاملات کس طرح دیکھے گا؟

اور ممکنہ طور پر CCAC سے بھی، تاکہ آپ کے معاملات کو نمٹایا جاسکے۔

س۔ IFC پروسیس (کارروائی) کا دائرہ کار کیا ہے؟

ج۔ LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن) اور IFC اپنے طریقہ کار کے تحت CCAC کلائنٹس (صارفین) کیلئے ایک اضافی موقع دیتے ہیں تاکہ انکی شکایات سنی جاسکیں۔ لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن کی توسیع بطور اضافی خدمات قیام عمل میں لائی گئی ہیں، لیکن، شکایات کا موجودہ باضابطہ CCAC طریقہ کار سے تبدیل نہیں کیا۔ تاحال CCAC اپنے صارفین (کلائنٹس) کے ساتھ کام کرنے اہل و ذمہ دار ہے تاکہ صارف کے ممکنہ مسائل حل کئے جاسکیں۔

س۔ میں ایک ICF تک کیسے پہنچ سکتا ہوں؟

ج۔ ICF سے رابطہ کرنے کے خواہشمند کالرز کو لازماً LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن) پر رابطہ کرنا ہوگا۔ آپ کی درخواست پر، LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن) کا اسٹاف (عملہ) کے ذریعے کوئی ICF آپ سے رابطہ کرے گا۔ آپ کی تحریری رضامندی کے تحت، متعلقہ ICF آپ کے CCAC سے بھی رابطہ کر سکتا ہے تاکہ آپ کے معاملات کی پیشرفت میں مدد کر سکے۔

ہوم کیئر کلائنٹس (صارفین) کی ہمیشہ حوصلہ افزائی کی جاتی ہے کہ وہ معاملہ کو حل کرنے کیلئے پہلے اپنے مقامی CCAC کے ساتھ کام کریں، اس سے قبل کہ معاملے کو کسی ICF کے حوالے کیا جائے۔

توسیع شدہ LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر ایکشن لائن) کے حصول کیلئے، براہ کرام کال کیجیئے:

1-866-876-7658 یا 416-326-6777 (بیرون اونٹاریو)

برائے TTY خدمات، کال کیجیئے: 1-800-387-5559 یا 416-327-4282 (بیرون اونٹاریو)

انفرادی طور پر بھی لوگ ذیل درج، منسٹری آف ہیلتھ اور LTC Action Line (لانگ-ٹرم کیئر) کی ویب سائٹ وزٹ کر سکتے ہیں:

www.moh.gov.on.ca