

Đường dây GIẢI QUYẾT các vấn đề về sự chăm sóc dài hạn – Dịch Vụ Mở Rộng (Long-Term Care ACTION Line – Expanded Service)

Dịch vụ mới để lắng nghe các điều lo ngại và các điều phàn nàn từ các thân chủ của Trung Tâm CCAC (Community Care Access Centre).

Thông tin, chỉ dẫn cho các khách hàng sử dụng dịch vụ chăm sóc tại gia.

Hỏi. Đường dây GIẢI QUYẾT các vấn đề về sự chăm sóc dài hạn (Long- Term Care ACTION Line) là gì?

Đáp. Đường dây giải quyết các vấn đề về sự chăm sóc dài hạn được lập ra chủ yếu dành cho những người tại các viện dưỡng lão để họ báo cáo bất cứ những điều lo ngại nào của họ về sự chăm sóc và về các dịch vụ được cung cấp bởi viện dưỡng lão.

Kể từ ngày 1 tháng Năm, 2007, đường dây giải quyết các vấn đề về sự chăm sóc dài hạn sẽ được mở rộng để những người hưởng các dịch vụ chăm sóc tại gia, hay những người khác, như thân nhân, có thể gọi nếu họ có bất cứ những sự lo ngại hay phàn nàn nào có thể

có về các dịch vụ chăm sóc tại gia và/hay đối với Trung tâm CCAC.

Hỏi. Tôi có thể gọi về những vấn đề gì?

Đáp. Quý vị có thể gọi với bất cứ vấn đề, điều lo ngại và/hay bất cứ điều phàn nàn gì mà quý vị có về các dịch vụ chăm sóc tại gia hay bất cứ những vấn đề nào có liên quan đến một Trung tâm CCAC.

Hỏi. Các nhân viên của Long-Term Care ACTION Line giải quyết những điều lo ngại của tôi như thế nào?

Đáp. Các nhân viên của Long-Term Care ACTION Line sẽ hỏi để biết Trung tâm CCAC đã được liên lạc về điều lo ngại của quý vị hay chưa. Nếu chưa, nhân viên sẽ xin phép quý vị để thông báo cho CCAC và CCAC sẽ liên lạc với quý vị để thảo luận những điều lo ngại của quý vị.

Hỏi. Khi gọi tôi có phải nói tên và địa chỉ của mình cho nhân viên của Đường dây GIẢI QUYẾT các vấn đề về sự chăm sóc dài hạn biết hay không?

Đáp. Không. Tuy nhiên, cách hay nhất để giải quyết một điều lo ngại về dịch vụ chăm sóc tại gia hay về CCAC là biết được CCAC nào có liên hệ trong việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc tại gia và cho ai.

Hỏi. Viên chức Độc lập Đặc trách Giải quyết các điều Phàn nàn (Independent Complaints Facilitator/ICF) là gì?

Đáp. Ngoài việc Đường dây GIẢI QUYẾT các vấn đề về sự chăm sóc dài hạn chuyển lời của quý vị cho CCAC, những người gọi còn có sự chọn lựa là nói chuyện với một ICF để thảo luận những điều lo ngại của họ. Các ICF có ở khắp Ontario và họ được huấn luyện để lắng nghe các điều lo ngại của quý vị. Nếu quý vị quyết định xin được giới thiệu sang một ICF, họ sẽ liên lạc bằng điện thoại với quý vị nội trong 10 ngày làm việc hành chính.

Với sự đồng ý của quý vị, ICF cũng có thể liên lạc với CCAC của quý vị. Họ sẽ làm việc với quý vị, và có thể với CCAC, để giải quyết những điều lo ngại của quý vị.

Hỏi. Phạm vi xử lý vấn đề của ICF là gì?

Đáp. Long-Term Care ACTION Line và việc nhờ ICF xử lý cung cấp thêm một phương tiện để giải quyết những vấn đề của các khách hàng của CCAC. Việc mở rộng Đường dây GIẢI QUYẾT các vấn đề về Chăm sóc Dài hạn đã được lập ra để bổ túc, nhưng không nhằm mục đích thay thế, thủ tục chính thức để giải quyết các điều phàn nàn hiện thời của CCAC. Các CCAC vẫn có trách nhiệm phải làm việc với các khách hàng của họ để giải quyết bất cứ những vấn đề nào của khách hàng.

Hỏi. Làm thế nào để tôi liên lạc với một ICF?

Đáp. Các khách hàng nào của CCAC muốn làm việc với một ICF bắt buộc phải gọi cho Long-Term Care ACTION Line. Theo yêu cầu của quý vị, nhân viên của Long Term-Care ACTION Line sẽ báo ICF liên lạc với quý vị. Với sự ưng thuận của quý vị, ICF cũng có thể liên lạc với CCAC để giúp giải quyết những điều lo ngại của quý vị.

Các khách hàng hưởng dịch vụ chăm sóc tại gia luôn luôn được khuyến khích làm việc trước với CCAC tại địa phương của họ để giải quyết các điều lo ngại trước khi được giới thiệu sang một ICF.

Để gọi cho Đường dây được Mở rộng để Giải quyết các Vấn đề về sự Chăm sóc Dài hạn, xin vui lòng gọi:

1-866-876-7658 hay 416-326-6777
(nếu gọi từ bên ngoài Ontario)

Với các dịch vụ TTY dành cho người điếc, xin gọi số

1-800-387-5559 hoặc 416-327-4282
(nếu gọi từ bên ngoài Ontario)

Các cá nhân cũng có thể viếng trang liên mạng của Bộ Y Tế và Chăm Sóc Dài Hạn (Ministry of Health and Long-Term Care) tại: www.moh.gov.on.ca.