

Ang inyong mga Karapatan at Mga Responsibilidad bilang isang Gumagamit ng Serbisyo ng HACC

Ang Home and Community Care (HACC) Program ay nagkakaloob ng isang malawak na pangunahing suportang paglilingkod sa mahihina at matatandang tao at mga taong may mga disabilidad na dumaranas ng mga paghihirap sa pamamahala ng kanilang pangaraw-araw na mga gawaing nagnanais na magpatuloy na manirahan sa kanilang tahanan. Ang Programa ay sumusuporta rin sa kanilang mga tagapag-alaga at mga kamag-anak.

Layunin ng HACC Program ang mga paglilingkod para doon mga lubhang nangangailangan at para doon sa /o sa mga taong may malaking kapasidad na magkaroon ng pakinabang mula rito. Tatasahin ng mga ahensiyang nagbibigay ng mga paglilingkod ang inyong mga pangangailangan at pagkakalooban kayo ng mga impormasyon na nauukol sa inyong mga pagpili. Pagkatapos ng pagtatasa, magpapasya ang mga ahensiya kung anong kailangang mga serbisyo ang nababagay para sa inyo. Mahalagang maunawaan na sa maraming mga pook mas maraming tao ang naghihintay kaysa sa mga makukuhang serbisyo. Responsibilidad ng mga ahensiya na tiyaking pantay-pantay ang paglalaan ng mga serbisyo at batay sa pangangailangan

Para sa mabuting uri ng pag-aalaga ng programa ng HACC mahalagang lahat ng mga serbisyo ay may natatanging mga pamantayan. Nangangahulugan ito na kung gumagamit kayo ng mga serbisyo ng HACC , kayo ay may ilang bilang ng mga karapatan at mga responsibilidad.

Ang inyong mga karapatan bilang gumagamit ng HACC:

Bilang isang taong gumagamit ng mga serbisyo ng HACC, may ilang bilang kayo ng mga karapatan. Dapat kilalanin ng mga ahensiyang nagkakaloob ng mga serbisyo ng HACC ang inyong karapatan na:

- tratuhin ng may paggalang at may kagandahang-loob;
- tasahin ang inyong mga pangangailangan;
- sabihan at ibilang sa mga desisyong ginawa tungkol sa pag-aalaga sa inyo;
- tumanggap nang may kalidad na paglilingkod na pag-aalaga;
- may karapatang magreklamo;
- magkaroon ng kinatawan (isang tagapag-sangguni);
- igalang ang inyong pagiging pribado at makuha ninyo ang lahat ng personal na impormasyon ng mga serbisyo.

Ang karapatang tratuhin ng may paggalang at may kagandahang loob:

Kailangang igalang ang inyong mga ideya at mga desisyong ginawa tungkol sa buhay ninyo ng mga ahensiyang nagbibigay ng mga ganitong serbisyo. Kailangang makinig sila sa inyo tungkol sa sinasabi ninyo, at magpakita ng kagandahang-loob ng kanilang ugali sa inyo. Kung nakikipag-usap kayo sa mga tauhan ng mga ahensiyang ito maaari kayong magtanong ng mga ganitong katanungan:

- *sisikapin bang hingin ng inyong mga tauhan ang aking pahintulot kung nais nilang makuha ang aking mga personal na gamit?*
- *makikinig ba ang inyong mga tauhan sa aking sasabihin tungkol sa pag-aalaga sa akin?*
- *maunawaan at igagalang ba ng inyong mga tauhan ang aking pangkultura at panrelihiyong paniniwala?*
- *makikipag-usap ba sa akin ang inyong mga tauhan sa magalang na pamamaraan?*
- *Kung sa palagay ko na hindi ako itinatrato ng may paggalang ng mga tauhan ninyo, ano ang aking magagawa?*

Ang karapatang tasahin ang inyong mga pangangailangan:

Kung ninanais ninyo ng mga serbisyo ng HACCC, may karapatan kayong tasahin, na nauukol sa mga katanungan

hinggil sa inyong mga pangangailangan. Narito ang ilang mga katanungan na maaari ninyong tanungin tungkol sa pagtatasa:

- *Gaano katagal akong maghihintay para sa isang pagtatasa?*
- *Sino ang magsasagawa ng pagtatasa at ano ang mangyayari sa pagtatasa?*
- *Papaano ko malalaman kung karapat-dapat ako para tumanggap ng mga serbisyo?*
- *Kung karapat-dapat ako, papaano ko malalaman kung mabibigyan ako ng panustos ng mga serbisyo ?*
- *Kung hindi mabibigyan ng panustos ng mga serbisyo, gaano katagal akong maghihintay para sa isang serbisyo?*

Ang karapatang sabihan at maging bahagi ng mga desisyon tungkol sa pag-aalaga sa inyo:

Bilang kliyente, may karapatan kayong sabihan tungkol sa (mga) serbisyo na makukuha ninyo, at ang karapatan ninyo bilang bahagi ng mga desisyon tungkol sa pag-aalaga sa inyo. Ito ang mga katanungang na tutulong sa inyo sa lubusang pagtanggap ninyo ng isang serbisyo:

- *Paano magiging bahagi sa paggawa ng plano para sa pag-aalaga sa akin? Maaari bang may kasama ako sa anumang diskusyon tungkol sa pag-aalaga sa akin?*
- *Gaano kadalas at katagal ako makatatanggap ng serbisyo?*
- *Papaano ang pagbabayad ko? Anong mangyayari kung hindi ako makabayad?*
- *Makakakuha ba ako ng serbisyo pagkatapos ng trabaho o sa Sabado at Linggo?*
- *Maihihintay ko ba ang serbisyo sa anumang oras? Papaano ko ito magagawa?*
- *Kung hindi ako mahusay sa Ingles, puede bang makakuha ng interpreter?*
- *Puede bang humiling ako ng lalaki o babaing tauhan?*
- *Kung magbabago ang aking pangangailangan, maaari bang repasuhin sa akin ang care plan ko? Paano mangyayari ito?*

Ang karapatang tumanggap ng mga serbisyong may uri:

Kailangang isang ahensiya ang sabihan kayo ukol sa kung anong mga serbisyo ang maaari at hindi maaaring ibigay sa inyo. May karapatan kayo ng isang binalak at mapagkakatiwalaang serbisyo.

May karapatan din kayong magbigay nang matapat na puna tungkol sa serbisyo, nang walang pangamba ng pagkawala ng paglilingkod, o pagbawas dito. May mga nakasulat na pamantayan ang mga ahensiyang nagkakaloob ng mga serbisyo ng HACC kung paano harapin ang mga reklamo at sasabihan nila kayong gumawa ng reklamo kung kailangan ninyo. Ito ang ilang mga katanungan na maitatanong ninyo sa ahensiya:

- *Tumatanggap ba ako ng isang regular na dalaw o tawag sa telepono mula sa ahensiya upang malaman kung masaya sa serbisyong tinatanggap ko?*
- *Tumatanggap ba ako ng kopya ng aking plano ng pag-aalaga?*
- *Naibabagay ba ng ahensiya ang tungkol sa pag-aakma ng mga serbisyo upang matugunan ang aking pangangailangan?*
- *Masasabi ko ba ang anumang pagkabahala ko sa serbisyong tinatanggap ko? Papaano ko ito maggagawa?*

Ang Karapatang gumawa ng isang reklamo:

- *Sino ang irereklamo ko tungkol sa mga pagbabagong ginawa sa aking serbisyo? Papaano ko magagawa iyan?*
- *Kung hindi ako masaya sa resulta ng aking reklamo, sino pa ang makakausap ko na nasa ahensiya? Sino pa ang aking makakausap na nasa labas ng ahensiya?*
- *Manganganib bang mawala ang aking serbisyo kung magreklamo ako?*
- *Mananatili bang kompidensiyal ang reklamo ko?*

Ang Karapatang magkaroon ng kinatawan (isang tagapag-sangguni):

Makakatulong na magkaroong isang pamilya o mga kaibigan, o mga organisasyon na makakapagpayo sa mga tao tungkol sa inyong mga karapatan at mga responsibilidad sa pagtanggap ng mga serbisyo at kumatawan sa inyo.

Bilang gumagamit ng mga serbisyo ng HACCC, may karapatan kayong pumili ng tagapag-sangguning kakatawan sa inyo, tulad ng inyong asawa, partner, kamag-anak, kapitbahay, kaibigan o isang kilala ninyo mula sa isang organisasyon. Ito ang ilang mga katanungang maaari ninyong itanong sa organisasyong nagkakaloob ng mga serbisyo tungkol sa inyong karapatan sa pagsasangguni:

- *Maaari bang kumatawan sa akin ang isang kaibigan, miyembro ng pamilya o taong kilala ko sa isang organisasyon sa anumang oras?*

Ang karapatan sa paggalang ng inyong pagiging pribado at kompidensiyal at pagkuha ng lahat ng personal na impormasyon na itinatago ng serbisyo:

May karapatan kayong igalang ang inyong pagiging pribado at kompidensiyal at matamo ang impormasyong nakatago tungkol sa mga file ng ahensiya. Ito ang mga halimbawa ng mga katanungang maaari ninyong itanong tungkol sa karapatang ito:

- *Mayroon ba kayong anumang nakasulat na impormasyon tungkol sa aking mga karapatan na nauukol sa pagkapribado at pagiging kompidensiyal?*
- *Anong klaseng mga personal na detalye na itinatago ninyo tungkol sa inyong mga kliyente? Saan ninyo itinatago ang impormasyong ito?*
- *Sino ang may pagtatamo sa aking file at impormasyon dito? Maaari ba akong magkaroon ng paraang makuha ang aking file?*

- *Sino ang kakausapin ko kung nararamdaman kong nilabag ang aking pagka-pribado at pagiging kompidensiyal?*

Ang inyong responsibilidad bilang gumagamit ng serbisyo ng HACC:

Samantalang may ilang bilang kayong mga karapatan bilang gumagamit ng serbisyo ng HACC, may mga responsibilidad din kayo sa mga taong nagbibigay ng pag-aalaga sa inyo. Hinihingi ng mga serbisyo ng HACC sa mga kliyente na:

- tratuhin ang tauhan ng may paggalang at may kagandahang-loob – halimbawa, sa pagbibigay-alam sa kanila sa lalong madaling panahon na hindi kayo makasisipot sa tipanan;
- magbigay ng isang ligtas na pantrabahong kapaligiran para sa mga tauhan at tulungan silang bigyan kayo ng mga ligtas na serbisyo – halimbawa sa hindi paninigarilyo habang naroroon sila;
- akuin ang responsibilidad para sa mga resulta ng anumang desisyong inyong ginawa.



home and community care

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED