10 tips for safer health care

10 mga mungkahi (Tips) para sa mas ligtas na pangkalusugang pag-aalaga

Anong dapat malaman ng bawa't isa

Isang gabay sa pagiging mas masigasig sa pag-aalaga ng inyong kalusugan

Para sa karagdagang impormasyon ukol sa buklet na ito, mangyaring makipag-ugnay sa:

Australian Council for Safety and Quality in Health Care
MDP 46
GPO Box 9848
CANBERRA ACT 2601

Ph: 02 6289 4244
Fax: 02 6289 8470
Website: www.safetyandquality.org
Email: admin@safetyandquality.org

Ang buklet na ito ay maaaring makuha sa website ng Australian Council for Safety and Quality Care.

© Komonwelt ng Australya 2003

Ang obrang ito ay isang karapatang maglathala (copyright). Maaari itong kopyahin ng buo o ng bahagi na naaayon sa paglakip ng pagkilala sa pinagkunan o hindi para sa pangkomersiyal na paggamit o pagtitinda. Ang pagkopya maliban sa mga hangaring inihimatong sa itaas, ay kinakailangan ng isang nakasulat na pahintulot mula sa Komonwelt na makukuha sa Department of Communications, Information Technology and the Arts. Ang mga kahilingan at mga pagtatanong ay kailangang ihulog sa Commonwealth Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and Arts, GPO Box 2154, Canberra ACT 2601 o sa *http://www.dcita.gov.au/cca*

Ano ang nasa buklet na ito?

Ang buklet na ito ay inilathala ng Safety and Quality Council para tulungan ang mga taong mas maging aktibo sa pag-aalaga ng kanilang kalusugan. Ipinaliliwanag nito kung paano at bakit maaaring maging mali ang mga bagay-bagay, at paano kayo maaaring maging kapartner ng inyong mga propesyonal na pangkalusugang pag-aalaga (health care professionals) para makakuha ng pinakamabuting pag-aalaga. Ang buklet ay:

- nagbibigay ng mga *10 Mungkahi* para mapabuti ang inyong pangkalusugang pag-aalaga, kabilang na ang inyong mga tanong na kailangan ninyong itanong sa inyong propesyonal na pangkalusugang pag-aalaga
- binabalangkas ang maaari ninyong asahan mula sa inyong propesyonal na pangkalusugang pag-aalaga.
- Inililista ang ilang mga pinagkukunan ng impormasyon para mas malaman ang tungkol sa inyong kalagayan at kung paano pangasiwaan ang inyong pagpapagamot.
- ipinaliliwanag kung ano ang magagawa ninyo kung may mga pagkabahala kayo tungkol sa inyong pangkalusugang pag-aalaga.

Bakit mahalaga ang kaligtasan ng pangkalusugang pag-aalaga?

May isa sa pinakamabuting sistema ng pangkalusugang pag-aalaga ang Australia. Nangangahulugan ito na kung kailangang nating magpatingin sa isang propesyonal na pangakalusugang pag-aalaga, inaasahan nating makatatanggap tayo ng pinakaligtas na pangkalusugang pag-aalaga.

Subalit ang pangkalusugang pag-aalaga ay nagiging mas masalimuot araw-araw. Kahit na ang di-pagpansin sa isang maliit na bahagi ay maaaring magkaroon ng isang malaking takbo-ng-epekto sa ibang bahagi. Maaaring magkaroon ng suliranin, mga pagkakamali at ang aksidente ay puedeng mangyari - at kung minsan, hindi nangyayari ang inaasahan natin at ang kapinsalaan sa ating pangkalusugang pag-aalaga ang nagiging resulta.

Natuklasan ng pananaliksik na nagaganap ito sa tinatayang isa sa 10 ospital na mga pagtanggap (hospital admission) bago, sa sandali o pagkatapos ng pagtigil sa ospital[1]. Ang mga resulta ay maaaring maliit lamang at maaaring maayos, o mas grabe.

Karamihan sa mga problema ay nangyayari dahil sa mga paraan ng paggawa ng mga bagay-bagay, hindi bilang resulta ng kung sino mismo ang gumagawa ng mga ito. Ang mga maproblemang sistemang ito ay nagdaragdag ng panganib na may maaaring mangyaring di wasto.

Bilang halimbawa - Kapag ang doktor ay nag-order ng isang pagusuri (test) maraming punto ang maaaring magkamali. Kung ang pagsusulat ay di maliwanag, puedeng mabigyan kayo ng maling pagusuri o maaaring mabigyan kayo ng tamang pagsusuri sa maling lugar. Pagkatapos ng pagsusuri, isang pagkakamali ang maaaring maganap sa pagbabasa ng mga resulta o sa pagtatala ng mga ito. Ang mga resulta ay posibleng maipadala sa maling tirahan o hindi na maipadala pa. Maaaring mailagay sa maling pangalan o hindi mabigyan ng aksiyon ng doktor.

Ang mga sistema sa pangakalusugang pag-aalaga ay kailangang mapabuti upang unang-una, ang mga suliranin ay mas mabawasan. Kung nangyari na ang mga problema, kailangang mapansin agad ang mga ito at maayos bago maging dahilan ng pinsala sa mga pasyente. Sa ganitong paraan ang mga propesyonal na pangkalusugang pag-aalaga ay masusuportahan sa paghahatid ng pinakamabuting posibleng pag-aalaga.

[1] Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999) A comparison of iatrogenic injury in Australia 1: contex, methods,casemix, population, patient and hospital characteristics: *International Journal for Quality and Healthcare* 12(5): 371-78.

Sa paggamit ng parehong halimbawa - maaaring isali sa solusyon na tiyaking ang lahat ng mga pasyente ay tanungin kung ano ang kanilang pagsusuri, paggamit ng electronic ordering tests, at paggamit ng barcodes para tiyaking ang mga resulta ay ipinadala sa tamang tao.

Kung may nangyaring di tama, mahalagang ang pangkalusugang pag-aalagang serbisyo ay alaming talaga kung ano ang nangyari at aktibong hanapin ang mga paraan para iwasang mangyari uli ito. Dapat din nilang pabayaan ang mga pasyente at ang kanilang mga tagapag-alagang malaman kung ano ang nangyari at kung ano ang nararapat gawin.

Subalit ang pagpapabuti ng kaligtasan ay hindi lamang katungkulan ng mga doktor, narses o ng mga pangkalusugang propesyonal. Walang solong grupo ang makagagawa nito ng sarili nila. Bawa't isa ay may papel na dapat gampanan - mula sa mga pamahalaan, sa mga gumagawa ng mataas na antas ng mga pagpapasiya tungkol sa sistemang pangkalusugan, hanggang sa mga pasyenteng tumatanggap ng pag-aalaga.

Sa pagtanggap ng aktibong papel sa inyong pangkalusugang pag-aalaga, makakatulong kayong siguruhin ang pinakamabuting posibleng pag-aalaga para sa pangangailangan ninyo.

Ang situwasyon ni Annie, na inilalarawan sa ibaba, ay isang magandang halimbawa kung paano ang isang tao ay magiging kasangkot sa kanilang pangkalusugang pag-aalaga at kung paano ang isang pangkalusugang sistema ay matuto mula sa isang pagkakamali, at sa proseso, tulungan ang mga taong gumawa ng mabuting trabaho.

Isang Kaso ng Pag-aaral

Natanto ni Annie ang kahalagahan ng pagiging kasangkot sa kanyang pangkalusugung pag-aalaga.

Umiinom si Annie ng isang natatanging gamot na may ilang panahon na rin naman . Kagagaling lamang niya sa ospital kamakailan at pinalabas siya na may bagong reseta para sa parehong medisina. Sa panahong ito, isang bagong marka ng parehong gamot ang ibinigay kay Annie.

Matapos niyang inumin ang gamot sa loob ng apat na araw, napansin niyang lalo siyang napapagod at asiwa. Nang sumunod na araw, hindi makahawak ng anumang bagay ang kamay niya. Nabuhusan niya ng mainit na tubig ang kanyang sarili at nakabasag ng maraming baso.

Tinignan niya ang kanyang gamot. Inalis niya ang iteketa na nakadikit sa kahon at napag-alaman niyang binigyan siya ng maling (mas mataas na) dosis.

(ipagpatuloy)

Pagkatapos na tawagan ang Poisons Information Line, nakipag-ugnay si Annie sa kanyang lokal na general practitioner at kapwa nila pinagtulungang gawin ang isang programa kung paano niya ligtas na mabawasan ang dami ng gamot na iniinom niya.

Nakipag-ugnay siya pagkatapos sa hospital na parmasya ng ospital, na tapat namang nagpaumanhin sa kanilang pagkakamali at sa nangyari bilang resulta ng pag-inom nang mas mataas na dosis ng medisina.

Nirerepaso ngayon ng parmasya ang kanilang mga pamaraan sa pagbibigay ng medisina at wastong mga pamantayan para mabawasan ang ganitong klaseng pangyayari sa ibang tao.

Tinitignang maige ngayon ni Annie ang lahat ng mga gamot na inireresta sa kanya upang maiwasan ang nakaraang pangyayari.

**Hindi niya tunay na pangalan*

Makipag-ugnay sa Poisons Information Centre sa inyong Estado o Teritoryo sa pamamagitan ng pagtawag sa 13 11 26

Paano ninyo mapapabuti ang inyong pangkalusugang Pag-aalaga?

Ang mabuting pangkalusugang pag-aalaga ay pinakamabuting makakamtan sa pamamagitan ng aktibo at positibong pagtutulungan ninyo at ng inyong propesyonal na pangkalusugang pag-aalaga. Upang makamit ang pinakamabuting posibleng pag-aalaga, tignan ninyo ang inyong sarili at ang inyong propesyonal na pangkalusugang pag-aalaga bilang isang team at makialam hangga't maaari sa bawa't desisyonng nauukol sa kalusugan ninyo.

Maging aktibo: humanap at magbigay ng impormasyon

Mababawasan natin ang pagkakataong magkaroon ng pagkakamali sa pamamagitan ng pagbibigay ng mensahe nang maliwanag at tiyaking nauunawaan natin kung ano ang nangyayari. Wastong tanungin ang inyong propesyonal na pangkalusugang pag-alaaga at asahan ang mga sagot na inyong mauunawaan. Nakakatulong sa ilang taong isulat ang kanilang mga katanungan bago muna sa kanilang pagtitipan at sumulat ng mga tala. Ang iba naman ay isama ang isa sa miyembro ng pamilya o ang tagapag-alaga nila.

Maaari rin kayong humiling na magsama ng tagapag-interprete kung makikipagkita kayo sa inyong popesyonal na pangkalusugang pag-aalaga. Makukuha ang impormasyon tungkol sa inyong tagapag-interprete mula sa pangkalusugang departamento ng inyong estado o Teritoryo. Ang mga detalye ng kontak ay nakalista sa pahina 10 ng buklet na ito.

10 Mga mungkahi para sa mas ligtas na pangkalusugang pag-aalaga

Ang mga sumusunod na *10 Mga mungkahi*[2] ay makakatulong sa inyo para sa inyong kalusugan. Kalakip din ang ilang mga katanungan na maaari ninyong itanong sa inyong propesyonal na pangkalusugang pag-aalaga.

Makagagawa kayo nang mas mahabang oras ng pagtitipan o maaaring bumalik sa mas maginhawang oras kung walang masyadong oras para itanong ang lahat ng inyong katanungan.

1 Aktibong makisangkot sa inyong pansariling pangkalusugang pag-aalaga

Pakikibahagi sa mga pagpapasiya na ginawa ukol sa inyong pagpapagamot ay isang pinakamahalagang paraan para iwasan ang pagkakaroon ng kamalian sa mga bagay-bagay at tumanggap ng pinakamabuting posibleng pag-aalaga na kailangan ninyo.

2 Magsalita kung mayroon kayong mga tanong o pagkabahala

Pumili ng isang propesyonal na pangkalusugang pag-aalaga na komportable kayong sabihin ang nauukol sa inyong kalusugan at pagpapagamot. Tandaan na may karapatan kayong magtanong at umasa sa mga kasagutang maiintindihan ninyo. Ang inyong popesyonal na pangkalusugang pag-aalaga ay nagnanais na sagutin ang mga katanungan ninyo, subalit masasagot lamang ito kung magtatanong kayo. Ang miyembro ng pamilya, tagapag-alaga o tagapag- interprete ay maaari ninyong isama kung makakatulong ito. Kung gusto ninyo, makakapagtanong kayo sa iba pang pampropesyonal na opinyon.

Itanong: Hindi ako siguradong naiintindihan kung ano ang sinabi mo...
Nababahala akong...
Puede bang pakipaliwanag uli sa akin?
Puede bang bumalik akong kasama ang aking pamilya tungkol dito?

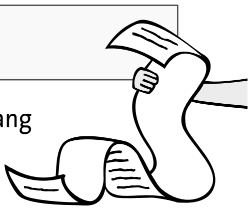
3 Mas alamin ang ukol sa inyong kalagayan o mga pagpapagamot sa pagtatanong sa inyong doktor o nars at sa paggamit nang maaasahang pinagmulan ng impormasyon.

Mabuting ideya na mangalap ng mas maraming mapagkakatiwalaang impormasyon ukol sa inyong kalagayan, mga pagsusuri at mga pagpapagamot.

[2] Ang *10 mga mungkahing* ito ay isinunod sa US Agency for Healthcare Research and Quality patient fact sheets (makukluha sa Internet at: www. ahrq.gov/consumer).

Itanong: Maaari bang pakisabi pa ang tungkol sa aking kalagayan?
Gaano kayo katiyak na may ganito akong kondisyon?
Mayroon ba kayong anumang impormasyong madadala ko?
Masasabi ba ninyo sa akin kung paano ko pa ito malalaman?
Bakit ko kailangan ang ganitong klase ng pagsusuri?
Anu-ano ang iba't ibang pagpapagamot para sa ganitong kondisyon?
Paano makakatulong sa akin ang ganitong pagpapagamot?
May gamot bang batay sa pinakahuling ebidensya ng siyensiya?
Ano-ano ang mga panganib ng ganitong pagpapagamot?
Anu-ano ang maaaring mangyari kung hindi ako magpapagamot sa ganitong uri ng pagpapagamot?
Anu-ano ang kinapapalooban ng pagpapagamot?
Ano ang dapat kong tignan?
Ano ang magagawa ko para sa aking sarili?
Kailan ako babalik para makipagkita sa inyo?

4 Itago ang lahat ng listahan ng mga gamot na iniinom ninyo



Maaari ninyong gamitin ang listahan para malaman ng inyong doktor at parmasya ang lahat ng gamot na iniinom ninyo at tungkol sa anumang mga drug allergies na mayroon kayo. Tandaang isama ang mga reseta, biniling medisinang walang reseta (over-the-counter) at mga komplimentaryong gamot (tulad ng bitamina at mga damong-gamot (herbs) sa listahan ninyo.

5 Tiyaking nauunawaan ninyo ang mga gamot na iniinom ninyo

Kung makuha na ninyo ang inyong gamot, basahin ang iteketa, kasama na ang mga babala. Tiyaking iyon ang inorder ng doktor para sa inyo.

Itanong: May nakasulat na impormasyon ba tungkol sa gamot na ito?
Anong ibig sabihin ng direksyon sa iteketa?
Gaano karami ang iinumin ko, at kailan ko ito iinumin?
Ano ang mga ibang epekto?
Ano ang dapat kong tignan?
Gaano katagal bago ito umepekto?
May reaksyon ba ito sa ibang gamot na aking iniinom?
May mga pagkain o anumang bagay ba na dapat kung iwasan habang iniinom ang gamot na ito?
Gaano katagal dapat kung inumin ang gamot na ito?

6 Tiyaking kunin ang mga resulta ng anumang pagsusuri o pamaraan (procedure)

Kung hindi ninyo nakuha ang mga resulta na siyang dapat asahan, huwag ipagpalagay na 'ang walang balita ay mabuting balita', tumawag sa doktor ninyo para malaman ang inyong mga resulta, at magtanong kung ano ang ibig nilang sabihin para sa inyong pag-aalaga.

Ang mga sumusunod na apat na mungkahi ay para sa mga taong nasa ospital, sa nag-iisip tungkol sa pagpapa-ospital, o pupunta para sumailalim sa medikong pamaraan.

---

7 Kausapin ang inyong doktor o iba pang pangkalusugang pag-aalagang propesyonal ukol sa inyong mga pagpili (options) kung kailangan ninyong magpa-ospital

Karamihan sa mga ospital ay magaling sa panggamot ng malawak na uri ng mga problema. Ang ibang mga ospital naman ay espesyalista sa isang natatanging bagay, tulad ng pagtitistis sa puso (heart bypass surgery). Makialam sa mga desisyon tungkol sa pagpapapagamot sa inyong ospital sa pamamagitan ng pagkikipag-usap tungkol sa inyong mga pagpili sa mga pampropesyonal na pangkalusugang pag-aalaga ninyo.

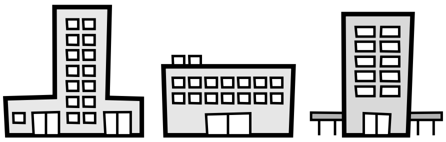
Itanong: Gaano kabilis ang aking pangangailangan para sa pagpapapagamot na ito?

May pagpili ba para sa pagpapatistis/ pamamaraan?

Mayroon bang pagpili sa pagpapatistis/pamaraan bilang pang isang-araw-na- pasyente (a day patient)?

May iba pa bang ospital na puedeng piliin?

Kung mayroon man, alin ang may pinakamabuting pang-aalaga at mga resulta sa pagpapapagamot ng aking kondisyon?



8 Tiyaking nauunawan ninyo kung ano ang mangyayari kung kailangan ninyong magpatistis o ng isang pamaraan

Tanungin ang inyong doktor o seruhano kung ano ang mga nasasangkot na pamaraan at kung sino ba ang mamahala ng inyong pag-aalaga kung nasa ospital na kayo. Kung gusto ninyo, ang inyong general practitioner o iba pang pangkalusugang pag-aalagang propesyonal ang makakatulong sa inyo kung anuman ang kailangan ninyong malaman.

Tandaan niyong sabihin sa inyong seruhano, anaesthetist at mga narses, kung may mga alergi o kung may masamang reaksyon sa pampamanhid o anumang drugs.

Itanong: Paanong ang pagtitistis na ito o pamaraan ay makakatulong sa akin?

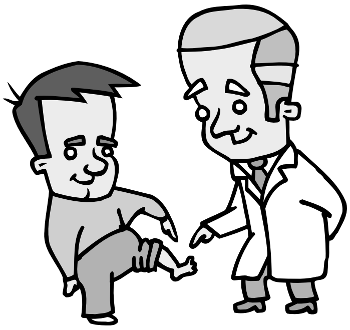
Ano ang mga posibleng panganib, at ano ang mga pagkakataong mangyari ang mga ito?

Ano ang mangyayari kung hindi ako magpapatistis/sasailalim ng pamaraan?

May iba pa bang paraan na gamutin o pangasiwaan ang kundisyong ito?
Sino ang hahawak ng pagtitistis/pamaraan?
Ano ang kapapalooban nito at gaano katagal?
Ano ang inaasahang madama sa panahon ng pagpapagaling?
Ano ang mangyayari pagkatapos ng pagtitistis/Pamaraan?
Gaano katagal akong titigil sa ospital?
Ano ang kabuuang gastos sa pagpapatistis/pamaraan?

9 Tiyaking, ang doktor ninyo at ang inyong seruhano ay kapwa sumasang-ayon kung anong talaga ang gagawin sa operasyon.

Kailangan ninyong tiyakin sa inyong doktor at sa inyong seruhano na ang operasyong gagawin ay mas pinakamalapit sa dapat mangyari.



Ang pagtitistis sa maling lugar (hal pag-oopera sa kaliwang tuhod sa halip na sa kanan) o pagsasagawa ng maling pagtitistis (hal pag-alis ng apendiks sa halip na gall bladder) ay talagang bihira - pero kahit na minsan ay sobra-sobra na. Ang mabuting balita ay maraming propesyonal na mga samahan ang humihikayat sa mga seruhano na sundin ang mga nararapat na pamantayan para mabawasan ang panganib sa pagtitistis sa maling lugar.

10 Bago kayo lumabas sa ospital, itanong sa inyong doktor o iba pang pangkalusugang pag-aalagang propesyonl na ipaliwanag ang mga planong pagpapagamot na susundin ninyo sa tahanan.

Kung minsan, ipinalalagay ng mga doktor na ang mga pasyente nila ay mas nakakaintindi nang husto kaysa sa katotohanan tungkol sa kanilang patuloy na pagpapagamot at pagsubaybay (follow-up) matapos na palabasin sila sa ospital.

Itanong: Sino ang magsusubaybay ng aking pag-aalaga at kailan ko sila makikita?
Gaano katagal kong iinumin ang gamot na ito?
Kinakailangan ko ba ng physiotherapy o iba pang mga panserbisyopng pangrehabilitasyon?
Kailan ako makakabalik sa trabaho?
Kailan ako makakapaglaro ng isport?
Kailan ako makakapagmaneho?
Kailan ako mabibigyan ng nakasulat na kabuuan ng aking pag-aalaga para ibigay sa aking GP?

Tandaang dalawin ang inyong GP hangga't maaari pagkatapos na kayo'y palabasin.

Ano ang maaasahan ninyo mula sa inyong pangkalusugang pag-aalagang propesyonal

Makaka-asa kayong ang inyong propesyonal na pangkalusugang pag-aalaga ay:

1. Aktibong isasangkot ang mga pasyente sa kanilang sariling pangkalusugang pag-aalaga
2. Magbibigay ng panahon para pabayaan ang mga pasyenteng makipag-usap ukol sa anumang pagmamalasakit na mayroon sila
3. Magkakaloob ng impormasyon para sa mga pasyente sa isang wika at balangkas na madaling maunawaan
4. Kunin ang kompletong kasaysayan ng pagpapagamot na kinabibilangan ng pagbili ng walang reseta (over-the-counter) at mga pantulong na mga medisina at pagpapagamot
5. Pagkakaloob ng pasalita at nakasulat na impormasyon tungkol sa mga gamot sa simpleng wika
6. Tiyaking ang mga pasyente ay nakakakuha ng mga resulta ng kanilang mga pagsusuri at mga pagsisiyasat
7. Pagbibigay ng lahat ng posibleng pagpili para sa pagpapagamot sa pagsasaalang-alang ng mga pasyente
8. Magkaloob sa mga pasyente ng kompletong impormasyon kung may pagtitistis sila o pamaraan
9. Tiyaking alam nang husto ng mga pasyente kung ano ang mangyayari sa kanila sa tistisan at mayroong isang nakasulat na pagsang-ayon na magpatuloy
10. Pag-usapan ang paglabas na plano kapag ang pasyente ay kailangang magpa-ospital. Magsimulang magbalak nang maaga bilang praktikal na hakbang - kung posible, bago sa panahon ng pagpasok sa ospital.

Saan kayo maaaring pumunta para sa mas marami pang impormasyon?

Habang mas marami kayong alam tungkol sa inyong kalagayan at ang pagpapagamot nito, mas makakapagtamo kayo ng pinakamabuting pag-aalaga. Maaari kayong makipag-usap sa inyong doktor, nars, ospital, parmasya o pangkomunidad na kalusugan na propesyonal kung may katanungan man kayo. Baka ibig ninyong makipag-ugnay sa isang pansuportang grupo para sa mga taong may magkatulad na pangkalusugang kalagayan.

Pangkalusugang impormasyon

Ang isang mabuting lugar na simulan ay humanap ng impormasyon tungkol sa inyong kondisyon sa Health*Insite* website. Health*Isite* ay isang Komonwelt na kilusan. Hinahangad nitong paunlarin ang kalusugan ng mga Taga-Australya sa pagbibigay ng madaliang pamaraan sa mabuting uri ng impormasyon. Matatagpuan ito sa *www. healthinsite.gov.au*

Ang inyong Estado o Teritoryo ng departamento ng kalusugan ay may pangako sa pagkakaloob sa inyo ng maaasahang impormasyon tungkol sa pangkalusugang mga kondisyon at panlokal na kalusugang paglilingkod. Ang mga detalye ng kontak ay nakalista sa pahina 10 ng buklet na ito.

Kung wala kayong paraang gumamit ng internet sa tahanan, maaari kayong pumunta sa lokal na aklatan kung saan mayroong magiliw na taong magpapakita sa inyo kung paano ninyo makukuha ang impormasyong kailangan ninyo.

Maging matalino sa mga gamot ninyo

Ang mga impormasyon at mga mungkahi ukol sa kung paano mas mabuting pamahalaan ang inyong mga gamot ay nakalagay sa 'Maging matalino sa mga gamot' na brosyur. Ang brosyur ay makukuha sa Commonealth Department of Health and Ageing's Website sa *www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm* o libreng tawag sa 1800 02 06 13.

Mayroon ba kayong pagkabahala tungkol sa inyong pangkalusugang pag-aalaga? Kailangan ninyo ng tulong?

Una, makipag-usap sa inyong mga pangkalusugang pag-aalagang propesyonal tungkol sa inyong mga pagkabahala.

Karamihan sa mga pangkalusugang pag-aalagang propesyonal ay maayang tumatanggap ng pagkakataong makipag-usap ukol sa anuman sa inyong pagkabahala ukol sa pangkalusugang pag-aalaga. Baka nais ninyong magkaroon nang mas mahabang pagtitipan o bumalik sa mas maginhawang panahon.

At/o

Humanap ng ibang propesyonal na opinyon.

Maraming ospital ay may mga pasyenteng tagapagtaguyod o isang opisyal sa pagrereklamo na malugod na tumatanggap ng mga kuru-kuro at tumulong sa mga taong may mga pagkabahala.

At/o

Makipag-ugnay sa independiyenteng lupon ng pangkalusugang pag-aalagang pagrereklamo sa inyong Estado o Teritoryo.

Ang inyong Pangestado o Pangteritoryong pangkalusugang departamento ay makapagbibigay sa inyo ng mga detalya.

Ang Sanggunian ng Australia para sa Kaligtasan at Kuwalidad sa Pangkalusugang Pag-aalaga (Australian Council for Safety and Quality in Health Care)

Ang buklet na ito ay inilathala ng Sanggunian ng Australia para sa Kaligtasan at Kuwalidad sa Pangkalusugang Pag-aalaga, na isang pamumununo ng Komonwelt, mga Estado at Teritoryong Pamahalaan.

Ang Sanggunian ay nagtatrabaho nang malapitan sa malawakang uri ng mga tao at mga samahan kasama na ang mga gobyerno, mga pangkalusugang departamento, mga taga-pondo ng pangkalusugang pag-aalaga at mga tagapamahala, tagapag-kaloob ng pangkalusugang pag-aalaga, mga gumagamit ng serbisyo at ng mga tagapagturo upang mapaunlad ang kaligtasan ng kalusugang pag-aalaga sa Australia.

Ang impormasyon para sa mga pamumuno ng Sanggunian ay makukuha sa kanilang websites sa *www.safetyquality.org* o sa pagtawag sa (02) 2689 4244.

Queensland

Queensland Health:
(07) 3234 0111 131 304
Healthy Living Site:
www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm
www.health.qld.gov.au/quality/publications.asp

Queensland Government
Queensland Health

2702 DESIGN DIRECTION