

## ■ Ang aming pangako sa inyo

Sa pag-aalaga sa inyo, pipilitin naming:

- \* maging propesyonal
- \* ipaliwanag ang mga resulta at peligro ng pagsusuri at talakayin ang mga solusyon tungkol sa pandinig na naglalayong matugunan ang inyong pangangailangan
- \* ikabit ang inyong hearing aid gamit ang pinakamabuting pamamaraan at kasangkapan
- \* ibigay sa inyong doktor o sa ibang propesyonal na tagapangalaga ang ulat tungkol sa mga resulta kung hihilingin ninyo
- \* magbigay ng kasunod na pag-aalaga (follow-up care)
- \* maglaan ng daanan ng mga silyang may gulong (wheelchairs) sa lahat ng permanenteng centre
- \* pag-usapan ang anumang gastos na may kinalaman sa pangangalaga ng inyong pandinig.

## ■ Paano kayo makakatulong na matugunan namin ang pangako sa inyo

Upang mabigyan namin kayo ng pinakamagaling na pag-aalaga, umaasa kami sa inyo na:

- \* sasabihin ang lahat ng mga may kaugnayang detalyeng medikal at ang mga partikular na pangangailangan. Kung hindi kayo sigurado kung may kaugnayan ang inyong mga detalyeng medikal, paki- talakay lang ang bagay na ito sa amin
- \* hihilingin sa amin na ipaliwanag pa ang anumang hindi ninyo naiintindihan
- \* gagawin ang iba pang kailangang pangangalaga
- \* babalik sa susunod na appointment
- \* magbibigay ng komentaryo tungkol sa aming serbisyo at pag-aalaga.



 **Australian  
Hearing**

Australia's Hearing Specialist

MAAARI KAYONG IKONEKTA SA INYONG  
PINAKAMALAPIT NA AUSTRALIAN HEARING  
CENTRE SA PAGTAWAG SA 131 797

[www.hearing.com.au](http://www.hearing.com.au)

## Karta ng Pangangalaga sa Kustomer

Ang aming pangako ng  
mahusay na pangangalaga

Ang inyong kasarilinan  
(privacy) at kompidensiyalidad

Mga mungkahi,  
papuri at reklamo



Australian  
Hearing

## ■ Ang aming misyon

Ang misyon ng Australian Hearing ay magbigay ng pinakamagaling na pangangalaga ng pandinig, ang pinakahuling teknolohiya sa hearing aid at manguna sa daigdig sa pananaliksik ukol sa pandinig.

## ■ Ang layunin ng kartang ito

Ipinapaliwanag ng kartang ito ang mga serbisyo at mga pamantayan ng pangangalaga na inyong maaasahan. Nagbibigay din ito ng impormasyon tungkol sa inyong kasarilinan (privacy) at kung paano ninyo sasabihin ang inyong mga komentaryo.

## ■ Ang aming pangako ng mahusay na pangangalaga

Ang mga magiliw naming tauhan ay maasikaso, at makikipagtulungan sa inyo upang pag-usapan ang pinakamabuting solusyon sa inyong mga pangangailangan tungkol sa pandinig.

Tutulong din ang aming tauhan na ikuha kayo ng appointment, magbigay ng impormasyon at sumagot sa anumang itatanong ninyo.

Ang aming inihahandog:

- \* dalubhasang pangangalaga
- \* ang pinakahuling teknolohiya sa hearing aid upang iangkop sa inyong mga partikular na pangangailangan
- \* network ng mga hearing centre at mga serbisyo ng pagbisita sa buong Australya
- \* Maagap na serbisyo ng pagkukumpuni

## ■ Ang inyong kasarilinan (privacy) at kompidensyalidad

Ang inyong personal na impormasyon ay pananatiliing kompidensyal at gagamitin lamang para sa mga layunin ng **Australian Hearing kagaya** ng nakasaad sa ilalim ng Australian Hearing Services Act 1991 o kagaya ng hinihingi ng batas.

Upang makapagbigay ng mga serbisyo ukol sa pandinig, iniingatan namin ang mga papeles ng pagtatasa ng inyong pandinig (hearing assessment), mga serbisyo, mga kagamitan at pagmementena na inyong tinanggap, kasama ang mga personal na impormasyon (kasama ang impormasyong medikal) na inyong ibinigay sa amin.

Maaaring ibunyag ng **Australian Hearing** ang inyong personal na impormasyon sa:

- \* kangino mang tao na inyong hiniling
- \* mga kontraktor ng **Australian Hearing**, halimbawa, mga taga-gawa ng hearing aid, molde ng tainga, o mga kaugnay na serbisyo
- \* inyong mga magulang o tagapag-alaga kung ikaw ay bata, maliban na lang kung iyong ipapaalam na may utos ang Family Court na nagbabawal ng pagbubunyag
- \* mga may kinalamang opisyal ng gobyerno ng Commonwealth, Estado o Teritoryo.
- \* mga may kinalamang Ministro o lupon ng Commonwealth Parliamentary
- \* iba pang mga indibidwal o ahensiya na ipinag-utos sa **Australian Hearing**, o pinayagan ng batas,

Sisikapin naming pangalagaan ang inyong personal na impormasyon laban sa hindi pinahintulatang paggamit, pagbabago o pagbubunyag at sa iba pang maling gamit.

Maaaring tawagan namin kayo para sa inyong komentaryo (feedback), o upang hingin ang inyong pahintulot na gamitin ang inyong mga detalye sa aming mga pananaliksik sa pangangalakal at mamimili (marketing and consumer).

Bilang kliyente ng **Australian Hearing**, makakatanggap kayo paminsan-minsan ng paanyaya mula sa amin upang makilahok sa pananaliksik na ginagawa ng aming bisig sa pananaliksik, ang National Acoustic Laboratories, o ng iba pang mga kinikilalang institusyon ng pananaliksik.

Walang pananagutan ang **Australian Hearing** sa paggamit o pagbubunyag ng inyong mga personal na impormasyon sa ilalim ng mga pangyayaring hindi namin kontrolado.

Maaaring isama ng **Australian Hearing** ang personal na impormasyong inalis na ng mapagkikilanlan (de-identified) sa mga ulat sa Commonwealth Department of Health and Ageing at sa Department of Human Services.

Sinusunod ng **Australian Hearing** ang mga hinihingi ng Commonwealth Privacy Act 1988, at higit sa lahat, ang Information Privacy Principles na pinairal sa mga ahensiya ng Commonwealth.

Matatagpuan ang mga detalye ng Privacy Policy ng **Australian Hearing** sa aming website **www.hearing.com.au**.

Para sa impormasyon tungkol sa Privacy Act 1988 at mga bagay tungkol sa kasarilinan, bisitahin ang website ng Commonwealth Privacy Commissioner **www.privacy.gov.au**.

Kung kailangan pa ninyo ng karagdagang impormasyon o mayroon kayong ikinababahala tungkol sa inyong kasarilinan, maaari kayong sumulat sa:

**The Privacy Contact Officer**  
**Australian Hearing**  
**126 Greville Street**  
**Chatswood NSW 2067**

## ■ Mga mungkahi, papuri at reklamo

Kami ay nangangako ng patuloy na pagpapabuti ng aming serbisyo sa kliyente. Ang inyong komentaryo ay makakatulong sa amin na makapagbigay ng pinakamabuting pamantayan ng pag-aalaga.

Maaari ninyong itawag sa telepono o isulat ang inyong komentaryo sa inyong lokal na hearing centre o direktso sa punong tanggapan ng **Australian Hearing**. Sasagutin namin sa sulat ang inyong reklamo sa loob ng 10 araw ng pagkatanggap ng inyong reklamo.

Ipadala ang inyong komentaryo sa District Manager ng inyong locak hearing centre.

O kaya, **sa National Customer Care Manager**  
**Australian Hearing**  
126 Greville Street  
Chatswood NSW 2067

O sa Telepono: 1300 360 355