

장기보호액션라인 확대 서비스

(Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

지역사회보호시설이용센터(CCAC)
고객들의 우려사항과 불만사항을 접수하기
위한 새로운 서비스.

양로시설 고객들을 위한 정보

질문. 장기보호액션라인은 무엇인가요?

답변. 장기보호액션라인은 주로
장기양로시설의 거주자들이 자신들의
요양과 장기양로시설에서 제공되는
서비스에 대한 우려사항을 보고하도록
설치되었습니다.

2007년 5월 1일부터, 본
장기보호액션라인은 양로시설 고객들, 또는
가족 구성원과 같은 기타 사람들이
양로시설 서비스 및/또는 CCAC에 관해
가질 수도 있는 모든 우려사항이나
불만사항으로 연락할 수 있도록 확대됩니다.

**질문. 어떤 종류의 문제로 전화할 수
있나요?**

답변. 양로시설 서비스에 관해 가지고 있는
모든 문제, 우려사항 및/또는 불만사항이나
CCAC와 관련된 모든 문제로 전화하실 수
있습니다.

**질문. 장기보호액션라인 직원이 제 문제를
처리하는 데 얼마나 걸리나요?**

답변. 장기보호액션라인 직원은 귀하가
갖고 계신 문제로 CCAC에 연락을
하셨는지 여쭙볼 것입니다. 연락을 안
하셨다면, CCAC에게 통보할 수 있는
허락을 구해 CCAC에서 귀하의 문제를
상의하도록 연락을 드릴 것입니다.

**질문. 통화를 할 때 자신의 이름과 주소를
장기보호액션라인 직원에게 밝혀야
하나요?**

답변. 이름이나 주소를 밝히실 필요가
없습니다. 하지만, 양로시설 또는
CCAC에 대한 우려사항이 처리될 수
있는 최선의 방법은 어느 CCAC가
양로시설 서비스 제공에 관여했으며
누구에게 제공했는지를 아는 것입니다.

**질문. 독립불만처리촉진자(ICF)는
무엇인가요?**

답변. 장기보호액션라인에서 CCAC로
귀하의 전화를 연결해 드리는 것
이외에도, 전화를 거신 분들은 ICF와
통화하여 자신들의 우려사항에 관해
상담할 수 있는 선택권이 있습니다.
ICF는 온타리오 주 전역에 배치되어
귀하의 우려사항을 경청하도록
훈련됩니다. ICF 소개를 원하시면, 10
업무일 이내에 전화로 연락을 드릴
것입니다.

ICF는 귀하의 동의를 받아 해당 CCAC에 연락하고 귀하 및 CCAC와도 가능하면 협력하여 귀하의 우려사항을 처리해 드릴 것입니다.

질문. ICF 절차의 영역은?

답변. 장기보호액션라인과 ICF 절차는 CCAC 고객들이 자신의 불만사항을 표현할 수 있는 추가적 수단을 제공합니다. 확대된 장기보호액션라인은 기존의 공식적인 CCAC 불만사항 제기 절차를 대신하려는 것이 아니라 보완하기 위해 설치되었습니다. CCAC는 여전히 고객과 협력하여 고객이 가질 수도 있는 모든 문제를 해결할 책임이 있습니다.

질문. 어떻게 ICF에게 연락하면 되나요?

답변. ICF의 도움을 받고 싶은 CCAC 고객은 반드시 장기보호액션라인으로 연락하셔야 합니다. 고객의 요구에 따라, 장기보호액션라인 직원이 ICF로 하여금 고객에게 연락을 드리도록 할 것입니다. ICF는 고객의 동의를 받아 해당 CCAC에도 연락하여 고객의 우려사항 처리에 도움을 드리게 할 수 있습니다.

양로시설 고객들은 ICF에게 소개해 드리기 전에 우선 자신의 지역별 CCAC와 협력하여 우려사항을 해결하도록 언제나 권장합니다.

확대된 장기보호액션라인을 이용하시려면 다음으로 연락하십시오:

**1-866-876-7658 또는
416-326-6777 (온타리오 주 외부)**

청각장애인용(TTY) 서비스는 1-800-387-5559 또는 416-327-4282(온타리오 주 외부)로 연락해주시시오.

**아울러 개인도 다음의 보건/장기보호부 웹사이트를 방문하실 수 있습니다:
www.moh.gov.on.ca.**