

## Ang Mga Pananagutan Nilang Lahat (Shared Responsibilities)

Binibigyang-karangalan ng BC Centre for Ability (BCCFA) staff, ng mga pinuno ng programa, ng Board of Directors, mga kliyente, at mga pamilya ang mga pananagutan nilang lahat na lumikha ng isang positibo at magalang na mapagsilbing kapaligiran na nakasentro sa pamilya at nagbibigay-galang sa mga pangangailangan at mga kagustuhan ng mga kliyente. Ang mga pangakong ito ay ang pinakamahalaga sa aming mga ugnayan at sila ang nagpapatnubay sa aming mga interaksyon.

Bilang mga kliyente/pamilya/caregivers, mayroon kang karapatang:

- Matrato nang may pagkahabag, karangalan, at respeto, nang walang anumang klaseng diskriminasyon
- Mabigyan ng kwalipikadong staff ng mga serbisyo batay sa ebidensiya
- Gumawa ng mga desisyon tungkol sa iyong sarili at/o sa iyong mga anak
- Tumanggi sa anumang (mga) treatment) o (mga) serbisyo
- Matingnan ang dokumentasyon ng BCCFA tungkol sa iyo, at/o ang dokumentasyon ng iyong anak
- Hindi magbigay o magbigay ng access sa BCCFA upang makuha nila at/o makomunika nila ang nauukol na impormasyon sa/mula sa ibang sources (ibig sabihin, ospital, paaralan)
- Magkaroon ng confidentiality, pagka-pribado, at transparency
- Ireport ang iyong mga alalahanin at mga reklamo hinggil sa mga serbisyo ng BCCFA

Bilang mga partner sa pangangalaga, ang mga kliyente/pamilya/caregivers, at staff at mga pinuno ng programa ng BCCFA ay may pinagkaisahang pananagutan na:

- Tratuhan ang isa't-isa nang may pagkahabag, karangalan, at respeto, nang walang anumang klaseng diskriminasyon
- Panatilihin ang ligtas ang isa't-isa
- Maging matapat, transparent, at malinaw tungkol sa anumang impormasyon na maaring makaapekto sa mga layunin ng pangangalaga o serbisyo
- Agad na kanselahin at iiskedyul muli ang mga appointment
- Makipagkomunika nang bukás at nang may respeto
- Sumunod sa BCCFA Service Complaint Reporting Guidelines (Mga Patnubay ng BCCFA Para sa Pagreport ng Reklamo ukol sa Serbisyo) para sa pagsumite ng mga alalahanin at mga reklamo

Kung mayroon kang mga alalahanin sa BC Centre for Ability at/o sa aming staff dahil hindi nila tinutupad ang mga pangakong ito, hinihikayat ka naming ireport ang iyong alalahanin alinsunod sa BCCFA Service Complaint Reporting Guidelines, tulad ng nakasulat sa ibaba:

### BCCFA Service Complaint Reporting Guidelines

1. Ireport ang iyong alalahanin o reklamo sa pamamagitan ng pagtawag sa 604-451-5511 at kausapin mismo ang iyong service provider.

2. Kung ang iyong alalahanin o reklamo ay hindi nabigyan ng resolusyon sa pamamagitan ng pakikipag-usap mismo sa iyong service provider, mangyaring tumawag sa 604-451-5511 at kontakin ang iyong pinuno ng program, at/o ang pinuno ng program ng iyong anak. Para sa isang kompletong listahan ng aming leadership team, mangyaring bisitahin ang <https://bc-cfa.org/about-us/leadership/>.
3. Kung ang iyong alalahanin o reklamo ay hindi nabigyan ng resolusyon sa pamamagitan ng pakikipag-usap sa iyong service provider, mangyaring kontakin ang Executive Director at/o ang Board of Directors.
4. Kung walang nakuhang resolusyon, makikipagtulungan ang Executive Director at Board of Directors sa kliyente/pamilya upang masangkot nito ang nauugnay na ministry o funding agency.