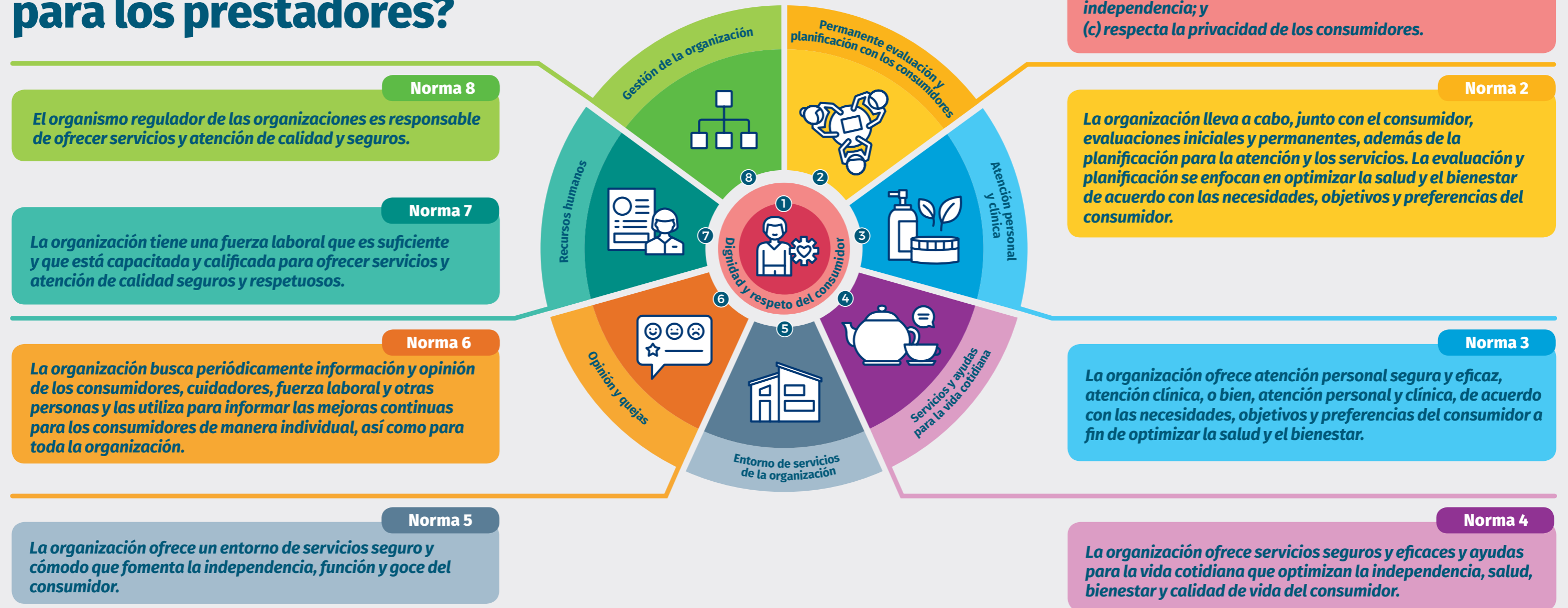


¿Qué significan las nuevas Normas de Calidad en la Atención a Adultos Mayores para los prestadores?



Información para prestadores de servicios para adultos mayores

A partir del 1o de julio de 2019, la Aged Care Quality and Safety Commission (Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores) espera que las organizaciones que presten servicios de atención a adultos mayores en Australia cumplan las Normas de Calidad en la Atención a Adultos Mayores. Las Normas se enfocan en los resultados para los consumidores y reflejan el nivel de atención y servicios que la comunidad puede esperar. Algunas Normas se aplicarán a las organizaciones de manera diferente, según los tipos de atención y servicios que presten.

Hay ocho Normas y cada una de ellas contiene un resultado para el consumidor, una declaración para la organización y una serie de requisitos que describen lo que usted debe demostrar para comprobar que se ha cumplido la Norma.

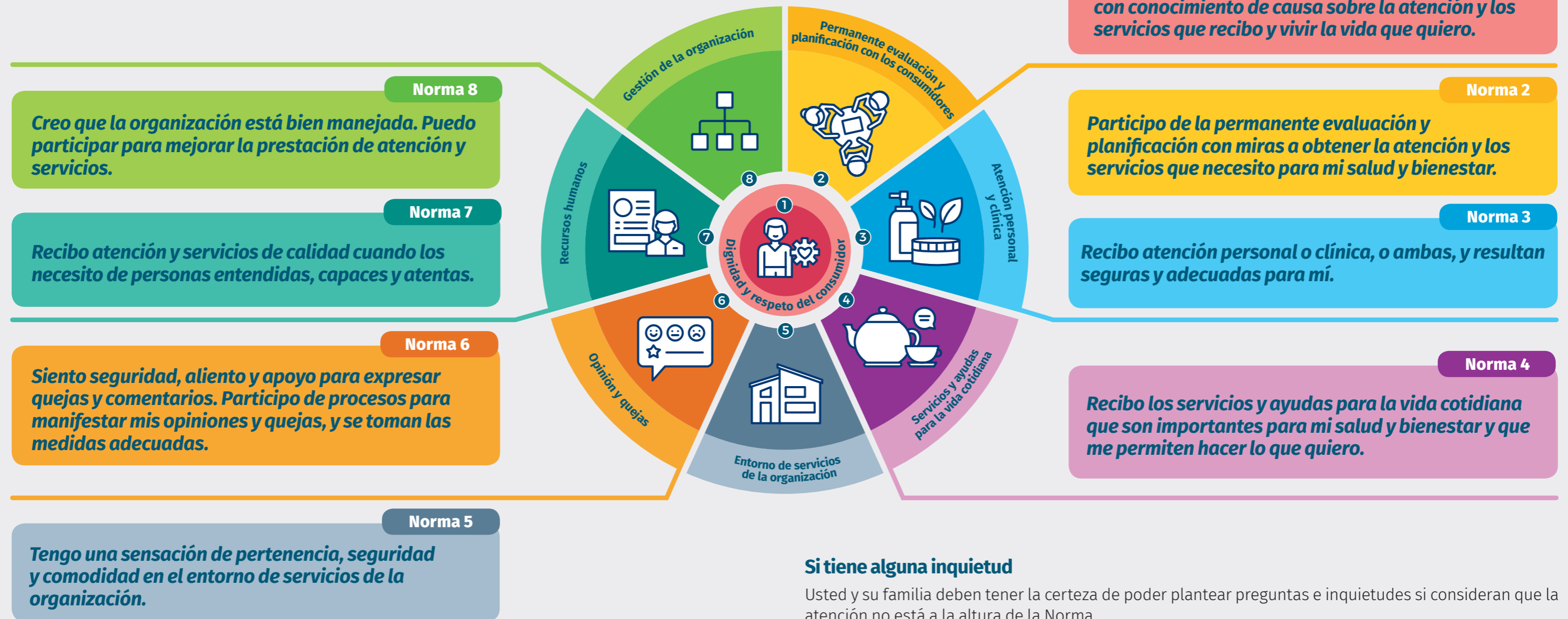
Si desea obtener más información

Los materiales de orientación se han diseñado para apoyar a las organizaciones y a la fuerza laboral a comprender las Normas de calidad y lo que se espera durante la evaluación de calidad, para reflejar la práctica cotidiana y las áreas para mejorar, y para llevar a cabo revisiones de desempeño permanentes en virtud de las Normas de calidad.

Estos materiales describen las expectativas de la Aged Care Quality and Safety Commission y brindan información de apoyo, prácticas sugeridas, así como también ejemplos de acciones y pruebas para demostrar el cumplimiento.

Los materiales de orientación se encuentran en el sitio web de la Comisión:
agedcarequality.gov.au/providers/standards

¿Qué significan las nuevas Normas de Calidad en la Atención a Adultos Mayores?



Información para los consumidores de servicios de atención a adultos mayores, sus familias, cuidadores y representantes

A partir del 1° de julio de 2019, el servicio que recibe debe demostrar que cumple las Normas de Calidad en la Atención a Adultos Mayores. Las Normas de Calidad definen claramente cómo debería ser la atención de calidad, y todos deberían recibir una atención de esas características. Hay ocho Normas, y cada una se refiere a un aspecto de la atención que contribuye a su seguridad, salud y bienestar. Existe además un Estatuto de derechos relativos a la atención a adultos mayores.

Cada Norma establece lo que el consumidor puede esperar. Su prestador de atención a adultos mayores debe demostrar que cumple ese resultado.

Si tiene alguna inquietud

Usted y su familia deben tener la certeza de poder plantear preguntas e inquietudes si consideran que la atención no está a la altura de la Norma.

1. Si puede, hable primero con su prestador para resolver la inquietud.
2. Para plantear una queja o dar opiniones sobre su atención y servicios, comuníquese con nosotros llamando al **1800 951 822**.
3. También puede obtener ayuda de defensores. Llame a la Línea nacional de defensa sobre asistencia para adultos mayores (National Aged Care Advocacy Line) al **1800 700 600**.

Si tiene alguna deficiencia auditiva o del habla, llame al Servicio Nacional de Retransmisión Telefónica (National Relay Service) al **1800 555 677**.

Los Servicios de traducción e interpretación están disponibles llamando al **131 450**.

Las Normas buscan que se trabaje de manera conjunta para que todos reciban atención de calidad.

En el sitio web de la Comisión hay más recursos disponibles:

agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources

