



Trabajadores de asistencia a adultos mayores

Su opinión para mejorar la asistencia a los adultos mayores

Esta hoja informativa explica la manera en la que la Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission, Comisión) trabaja con los trabajadores de este sector y les presta apoyo.

Cuando tenga una inquietud

Su opinión es clave para garantizar que las personas que reciben la asistencia a adultos mayores se encuentren bien y seguras.

Si le preocupa el trato que recibe una persona o la atención que recibe, es importante que se lo cuente a alguien. La Comisión puede ayudar. Ayudamos a las personas a plantear sus inquietudes acerca de la asistencia a adultos mayores.

Sus protecciones

Si tiene información sobre un problema grave en un centro de asistencia a adultos mayores, la ley de asistencia a adultos mayores le ofrece protección. Si desea recibir información acerca de estas protecciones, póngase en contacto con nosotros al 1800 951 822 (llamada gratuita) o llame a su sindicato.

Cuando comparta su información con nosotros, esta puede ser:

- **Anónima:** no hace falta que nos dé su nombre.
- **Confidencial:** nos da su nombre, pero no se lo revelamos a nadie.
- **Abierta:** nos das su nombre y podemos compartirla con otros.

Háganos saber cuál es la mejor opción para usted.

Quizá quiera hablar con nosotros acerca de:

- la manera en la que se trata a un adulto mayor;
- lo limpias que están las cosas;
- problemas con el personal, como por ejemplo, la cantidad o la experiencia del personal;
- las responsabilidades del proveedor en virtud de la ley de asistencia a adultos mayores.

Hablar con nosotros puede ayudar a mejorar la calidad y la seguridad de la asistencia a los adultos mayores en Australia. También puede ayudarle a colaborar con su empleador para asegurarse de que cumple con sus responsabilidades como proveedor de asistencia a adultos mayores.

Puede compartir información con nosotros acerca de cualquier inquietud que tenga con respecto a su empleador y/o trabajadores de su servicio de asistencia a adultos mayores.

Cómo ponerse en contacto con nosotros

Nos puede contactar al:

- **Teléfono:** 1800 951 822 (llamada gratuita)
- **Correo electrónico:** info@agedcarequality.gov.au
- **Completando un [formulario de contacto en línea](#)**
- **Escribiendo una carta:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, en su ciudad capital más cercana.
- **Presentando una queja:** (de forma abierta, confidencial o anónima):
 - llamando al 1800 951 822;
 - escribiéndonos una carta o un correo electrónico como se indica con anterioridad;

— completando el [formulario de quejas de nuestra página web](#).

- **Hablando con nuestros evaluadores de calidad** cuando visiten su lugar de trabajo. Nuestros evaluadores de calidad hablan con las personas que reciben asistencia y con sus representantes para tener conocimiento del desempeño de un proveedor. También revisan documentos y entrevistan al personal para respaldar las evaluaciones. Un servicio debe proporcionar, siempre que sea posible, un espacio privado para llevar a cabo estas entrevistas. Puede hablar con nosotros mientras visitamos su servicio o en otro momento. Si no siente que puede hablar con nuestros evaluadores de calidad cuando se encuentre en el trabajo, puede llamarnos y solicitar una entrevista confidencial fuera de la empresa con un evaluador de calidad, ya sea en persona o por teléfono.
- **Presentando un Programa de Respuesta ante Incidentes Graves** (Serious Incident Response Scheme, SIRS) a través del [portal My Aged Care](#), si forma parte de sus funciones y obligaciones. Si no está familiarizado con el SIRS, pida información y capacitación a su proveedor. Más información se encuentra en el [sitio web de la Comisión](#).

¿Necesita un intérprete?

Si necesita un intérprete para hablar con nosotros, llame al Servicio de Traducción e Interpretación, **131 450**, y pida por la Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores.

¿Qué ocurre cuando se pone en contacto con nosotros?

Cuando se ponga en contacto con nosotros para presentar una queja o plantear dudas:

- escucharemos sus inquietudes;
- conversaremos el resultado que desea;
- le explicaremos lo que hacemos y cómo podemos ayudar;
- buscaremos una solución lo más rápido posible;
- cuando podamos, le comunicaremos el resultado al final del proceso si así lo ha solicitado.

Si no podemos ayudarle, le aconsejaremos a dónde dirigir el problema.

Ponerse en contacto con nosotros en relación con su inquietud no cumple, ni sustituye, los requisitos obligatorios de notificación de la Ley Nacional de Regulación de Profesionales de la Salud. Si usted es un profesional sanitario certificado o emplea a un profesional sanitario certificado, debe consultar el Organismo Australiano de Regulación de Profesionales Sanitarios (Australian Health Practitioner Regulation Agency, Ahpra) para conocer las obligaciones de notificación obligatoria. Visite [el sitio web de Ahpra](#) para obtener más información.

Qué hacemos con la información que recibimos sobre problemas relacionados con la conducta de un trabajador de asistencia a adultos mayores

El Código de Conducta para la Asistencia a Adultos Mayores describe cómo deben comportarse y tratar a las personas que reciben asistencia los proveedores de asistencia a personas mayores, sus directivos (por ejemplo, los miembros del consejo de administración) y los trabajadores (incluidos los voluntarios).

Ocasionalmente, recibimos información que nos hace sospechar que una persona no se comporta o trata a los demás de acuerdo con el Código de Conducta. También podemos recibir información de que una persona que presta asistencia a adultos mayores no es apta para trabajar en este sector.

Después de recibir la información, nosotros:

• Realizamos una evaluación:

Nos centramos en la seguridad, la dignidad y la calidad de la asistencia a los adultos mayores australianos. Evaluaremos la información de que disponemos y es posible que le pidamos más para poder comprender plenamente:

- la situación;
- el riesgo para el adulto mayor;
- la mejor manera de responder.

• Respondemos al problema:

Nuestra respuesta siempre tiene en cuenta la gravedad de los riesgos para las personas que reciben asistencia. Estudiamos la mejor manera de garantizar que los proveedores y su personal cumplan el Código y sus otras responsabilidades. Lo anterior incluye la rapidez con la que esas personas deben responder. Podemos:

- hablar sobre el asunto con el proveedor o el miembro del personal;
- llevar a cabo una investigación;
- asegurarnos de que el proveedor toma medidas para gestionar el riesgo.

Si descubrimos que un proveedor o una persona ha incumplido el Código, podemos adoptar nuevas medidas de cumplimiento.

La forma en que recopilamos y utilizamos la información personal está contemplada en la *Ley de la Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores de 2018* y en el Reglamento de la Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores de 2018.

Cómo protegemos sus derechos

Respetamos sus derechos como trabajador de asistencia a adultos mayores. Si recibimos información sobre usted que nos plantee dudas o inquietudes, antes de tomar cualquier decisión que afecte a sus derechos:

- le informaremos que hemos recibido información sobre usted;
- le ayudaremos a comprender los problemas de la información que hemos recibido;
- le daremos la oportunidad de hacer cualquier pregunta y de proporcionarnos cualquier otra información;
- le daremos la oportunidad de ser escuchado(a) y responder a cualquier información negativa antes de que tomemos una decisión.

Si no está satisfecho(a) con nuestra decisión o con el proceso, puede solicitar una revisión.

Si sigue sin estar satisfecho(a) con el tratamiento que hemos dado a sus datos, puede presentar una queja:

- a través de nuestra página web [Presentar una queja](#)
- o llamando al **1800 951 822**.

Trataremos su queja de forma objetiva y sin prejuicios, de acuerdo con nuestras obligaciones legales.

Para más información, lea nuestra hoja informativa para trabajadores de asistencia a adultos mayores sobre cómo aplicamos la [equidad procesal](#) en virtud del Código de Conducta y nuestro Boletín Normativo sobre el [proceso de revisión](#).

¿Cuándo nos pondremos en contacto con usted?

Quizá nos pongamos en contacto con usted:

- para ayudarnos a resolver una queja o evaluar un asunto grave;
- si nos preocupa que su conducta pueda no ajustarse a las normas de comportamiento y trato de las personas que reciben asistencia, según lo establecido en el Código de Conducta.

Cómo protegemos su información personal

No compartiremos su información personal con ninguna otra persona u organización a menos que:

- usted nos dé permiso;
- lo autorice o exige la ley;
- cumpla una de las otras excepciones de los Principios Australianos de Protección de la Privacidad.

Para obtener más datos, lea nuestro formulario de [Aviso de recopilación \[de información\]](#).

Diciembre de 2023



Teléfono
1800 951 822



Web
agedcarequality.gov.au



Escriba a
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, en su ciudad capital