

“Está disponível outro apoio?”

A defesa pode ajudá-lo.

Um advogado pode:

- fornecer-lhe informações sobre os seus direitos e responsabilidades
- ajudá-lo a apresentar as suas dúvidas connosco ou com o prestador de serviços
- apoiá-lo em qualquer fase durante o processo de reclamações.

A defesa é gratuita, independente e confidencial. Um advogado procurará sempre a sua permissão antes de agir.

Pode ligar para a Linha Nacional de Defesa de Cuidados a Idosos através do **1800 700 600**.

Com a sua autorização, podemos telefonar a uma agência de defesa em seu nome, para explicar as suas preocupações e solicitar que a agência entre em contacto consigo.



Mais informações

Se é surdo ou é portador de uma deficiência auditiva ou perturbações de fala: ligue para **1800 555 677** (Serviço Nacional de Reencaminhamento) e peça para ligarem para o **1800 951 822**.

Se precisar de um intérprete: ligue para o **131 450** (Serviço de Tradução e Interpretação) e peça para ligarem para o **1800 951 822**.

Mais informações sobre cuidados a idosos

O website My Aged Care e o centro de contacto nacional foram estabelecidos pelo governo australiano para o ajudar a navegar no sistema de cuidados a idosos. Eles podem fornecer-lhe informações sobre os cuidados a idosos para si mesmo, para um membro da família, amigo ou alguém a quem preste cuidados.

My Aged Care

Tel.: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au



Telefone

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Endereço para correio

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, na sua capital

Portuguese



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Tem alguma preocupação?

Informações para consumidores de serviços de cuidados a idosos, suas famílias, cuidadores e representantes sobre a Comissão para a qualidade e segurança de cuidados a idosos

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

“De que forma a Comissão para a qualidade e segurança de cuidados a idosos me pode ajudar?”

Podemos ajudar com preocupações sobre a qualidade dos cuidados ou serviços que recebe de prestadores de cuidados a idosos financiados pelo governo australiano. Também nos pode dar uma opinião sobre os cuidados que recebe, para nos ajudar quando verificarmos um serviço em relação aos padrões de qualidade.

Pode levantar preocupações ou fornecer opiniões sobre os serviços de cuidados a idosos que está a receber num lar de idosos ou em sua casa, incluindo:

- Cuidados ao domicílio ou cuidados ao domicílio temporários
- Pacotes de cuidados ao domicílio
- Programa de apoio ao domicílio da Commonwealth
- Cuidados flexíveis, incluindo os Cuidados de transição e o Programa Flexível de Assistência ao Idoso Aborígebe Nacional e das Ilhas do Estreito de Torres.

As suas preocupações ou comentários podem estar relacionados com quaisquer cuidados ou serviços que lhe sejam fornecidos pelo serviço, incluindo atendimento pessoal ou clínico, escolha de atividades, discriminação, alimentação, comunicação ou ambiente físico.



“Quem pode manifestar uma preocupação?”

Qualquer pessoa pode manifestar uma preocupação. Encorajamo-lo a manifestar primeiro a sua preocupação junto do prestador de serviços.

Isto inclui pessoas que recebem cuidados para idosos, parceiros, familiares, representantes, amigos, defensores, funcionários e voluntários.

Se está a manifestar uma preocupação sobre o cuidado a idosos que alguém está a receber, deve certificar-se de que a pessoa (ou o seu representante) tem conhecimento.

Se não puder resolver a sua preocupação com o prestador de serviços, pode entrar em contacto com a Comissão para a qualidade e segurança de cuidados a idosos através do **1800 951 822**.

O nosso serviço de reclamações é gratuito.

Examinaremos as preocupações independentemente do histórico cultural, deficiência, género, sexo e identidade de género, orientação sexual ou qualquer outro estatuto de uma pessoa.



“O que acontece quando entro em contacto com a Comissão para a qualidade e segurança de cuidados a idosos?”

Vamos explicar o processo, as opções de resolução disponíveis e o que pode ser alcançado.

O nosso foco está em solucionar as suas preocupações no melhor interesse da pessoa que está a receber cuidados para idosos.

Por favor, forneça o máximo de informações possível quando entrar em contacto connosco. Isso ajuda-nos a entender os seus problemas e expectativas.

Selecionaremos as opções com maior probabilidade de alcançar o melhor resultado, com base na natureza da sua preocupação e no risco para a pessoa que está a receber cuidados.

Em alguns casos, pediremos ao prestador de serviços para resolver a sua preocupação. Também podemos usar outras opções, como conciliação, mediação ou investigação.

“É necessário dizer o meu nome?”

Não. Pode enviar a sua reclamação de forma anónima ou confidencial.

No entanto, isso pode limitar o que podemos fazer para ajudar, por isso é melhor enviar a sua dúvida abertamente.

Podemos explicar as diferenças entre reclamações abertas, anónimas e confidenciais quando nos ligar. Também pode encontrar informações sobre este assunto no nosso website em agedcarequality.gov.au