

"¿Hay algún otro servicio de apoyo disponible?"

Los servicios de defensa le pueden ayudar. Un defensor puede:

- proporcionarle información sobre sus derechos y responsabilidades.
- ayudarle a plantear los problemas que pueda tener con nosotros o con el proveedor de servicios.
- darle apoyo en cualquier momento del proceso de reclamación.

La defensa es gratuita, independiente y confidencial. Un defensor pedirá siempre su permiso antes de llevar a cabo cualquier acción.

Puede llamar a la Línea Nacional de Defensa de Personas Mayores al **1800 700 600**.

Con su autorización, podemos llamar a una agencia de defensa en su nombre para explicarles sus problemas y hacer que la agencia contacte con usted.



Más información

Si es usted sordo o padece alguna discapacidad auditiva o del habla, llame al **1800 555 677** (Servicio Nacional de Retransmisión) y solicite el **1800 951 822**.

Si necesita un intérprete, llame al **131 450** (Servicio de Traducción e Interpretación) y solicite que le pasen con el **1800 951 822**.

Más información sobre cuidados a personas mayores

El Gobierno australiano ha establecido el sitio web y centro de contacto nacional My Aged Care para ayudarle a navegar por el sistema de atención a la tercera edad. Este centro puede proporcionarle información sobre el cuidado de ancianos, ya sea para usted o para un familiar, amigo o alguien a quien usted esté cuidando.

My Aged Care

T: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au



Teléfono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Dirección

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, En su provincia

Spanish



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



¿Tiene algún problema?

Información para los usuarios de servicios de atención a la tercera edad, sus familias, cuidadores y representantes, acerca de la Comisión de Calidad y Seguridad en Cuidados a Personas Mayores

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

"¿Cómo puede ayudarme la Comisión de Calidad y Seguridad en Cuidados a Personas Mayores?"

Podemos prestar ayuda en problemas relacionados con la calidad de la atención o de los servicios que recibe de proveedores de atención a la tercera edad financiados por el Gobierno de Australia. También puede darnos su opinión acerca de la atención que recibe para ayudarnos a evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad de un servicio.

Puede plantear problemas o hacer comentarios sobre los servicios de atención a mayores que recibe usted en un hogar de jubilados o en su propia casa, como por ejemplo:

- Cuidado residencial o cuidados residenciales de relevo
- Paquetes de Atención en el Hogar
- Programa de apoyo a domicilio de la Commonwealth
- Atención flexible, incluida la Atención de Transición, así como el programa de atención a personas mayores de pueblos aborígenes e isleños del estrecho de Torres.

Sus inquietudes o comentarios pueden estar relacionados con cualquier cuidado o atención que le brinde el servicio, incluida la atención personal o clínica, la elección de actividades, problemas de discriminación, las comidas, la comunicación o el entorno físico.



"¿Quién puede plantear un problema?"

Cualquier persona puede plantear un problema. Le animamos a plantear primero sus problemas al proveedor de servicios.

Esto incluye a las personas mayores que reciben cuidados, parejas, familiares, representantes, amigos, defensores, personal y voluntarios.

Si desea plantear un problema sobre los cuidados que recibe otra persona, debe primero asegurarse de que la persona (o su representante) esté al corriente.

Si no puede resolver su problema con el proveedor de servicios, puede contactar con la Comisión de Calidad y Seguridad en Atención a Personas Mayores en el **1800 951 822**. Nuestro servicio de reclamaciones es gratuito.

Examinaremos los comentarios y quejas independientemente de antecedentes culturales, grado de discapacidad, género, sexo o identidad de género de una persona, orientación sexual o cualquier otra situación.



"¿Qué sucede una vez que me pongo en contacto con la Comisión de Calidad y Seguridad en Cuidados a Personas Mayores?"

Le explicaremos el proceso, las opciones de resolución disponibles y lo que se puede lograr.

Nuestro objetivo es resolver su problema velando por el interés de la persona mayor que recibe cuidados.

Por favor, cuando se ponga en contacto con nosotros, procure proporcionar tanta información como pueda. Así nos ayuda a entender mejor sus problemas y expectativas.

Seleccionaremos las opciones con mayor probabilidad de lograr el mejor resultado, según la naturaleza de su problema y el riesgo para la persona que recibe la atención.

En algunos casos, solicitaremos al proveedor del servicio que resuelva su problema. También podemos recurrir a otras opciones, como la conciliación, la mediación o la investigación.

"¿Tengo que dar mi nombre?"

No. Puede presentar su queja de forma anónima o confidencial.

Sin embargo, esto puede limitar nuestra capacidad para ayudarlo, por lo que es mejor que presente su problema de forma abierta.

Cuando nos llame, podemos explicarle las diferencias entre quejas abiertas, anónimas y confidenciales. También puede encontrar información sobre este aspecto en nuestro sitio web **agedcarequality.gov.au**