



# Nuevas leyes para proteger sus derechos en el cuidado de las personas mayores



Estimado lector:

Este es un momento de grandes cambios y oportunidades en el cuidado de las personas mayores, donde usted tiene voz y es protagonista de su experiencia de cuidado.

La nueva *Ley de Cuidado de las Personas Mayores de 2024* (la Ley), conocida en inglés como Aged Care Act 2024, que entró en vigor el 1 de noviembre de 2025, le otorga nuevos derechos a recibir cuidados de alta calidad, seguros y centrados en su persona. Esto quiere decir que sus proveedores de servicios de cuidados deben asegurarse de que sus derechos sean respetados y defendidos.

## Cómo brindamos transparencia y responsabilidad

Una parte clave de la nueva Ley es la introducción de un **comisionado de quejas independiente (Independent Complaints Commissioner)** que trabajará junto a la Comisión de la Calidad y Seguridad del Cuidado de Personas Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission). El propósito de este cargo es garantizar la transparencia y la responsabilidad en la respuesta y resolución de quejas y comentarios.

Queremos que usted, su familia y las personas que lo apoyan se sientan con la confianza necesaria para plantear sus problemas e inquietudes, y que estos se gestionen de manera justa y transparente, sin tener que preocuparse por las posibles consecuencias.

Estamos comprometidos a proteger y hacer efectivos sus derechos, para que tenga la seguridad de que las nuevas leyes sobre el cuidado de las personas mayores le ofrecen cuidados seguros, de alta calidad y adaptados a sus necesidades y preferencias.

## Sus derechos son ley

Nos sentimos afortunados de ser parte de este gran cambio y queremos que sepa que sus derechos están protegidos por la nueva Ley. La Declaración de Derechos dice que usted tiene derecho a:

- tomar decisiones sobre su propia vida;
- que sus decisiones no solo sean aceptadas, sino respetadas;
- obtener información y apoyo para ayudarlo a tomar sus propias decisiones;
- comunicar sus deseos, necesidades y preferencias;
- sentirse seguro y respetado;
- que su cultura e identidad sean respetadas;
- mantenerse conectado con su comunidad.

## Está bien plantear una preocupación o una queja

Si sus derechos no están siendo respetados o defendidos, estamos aquí para ayudar. Si es posible, antes de contactarnos, plantee su problema primero a su proveedor de cuidados.

Su proveedor de cuidados debe asegurarse de que sus procesos de quejas sean fáciles de entender y acceder, y de que usted sienta que recibe el apoyo necesario.

Si no quiere hablar con su proveedor de cuidados, puede comunicarse con nosotros.

Tenemos procesos para atender eficazmente las quejas, garantizar que los proveedores resuelvan los problemas, recuperen su confianza y eviten tener los mismos problemas en el futuro. Nuestro enfoque está en lograr resultados restaurativos y mejorar la atención que usted recibe.

Esperamos poder brindarle nuestro apoyo durante este importante proceso de reforma. Garantizar que las personas mayores reciban cuidados seguros y de alta calidad es un objetivo común que nos preocupa y nos importa a todos.

Atentamente,



**Liz Hefren-Webb**  
Comisionada de la Calidad  
y Seguridad del Cuidado de  
Personas Mayores



**Treasure Jennings**  
Comisionada de Quejas  
sobre el Cuidado de  
Personas Mayores

Cualquier persona puede presentar una queja o dar su opinión contactando con la Comisión de la Calidad y Seguridad del Cuidado de Personas Mayores en el **1800 951 822** (llamada gratuita) o a través de nuestro sitio web: **agedcarequality.gov.au**.

También puede contactar a la Red de Defensa para las Personas Mayores (Older Persons Advocacy Network, OPAN) en el **1800 700 600**. La OPAN proporciona un servicio gratuito, independiente y confidencial para ayudar a las personas mayores a presentar una queja. También pueden actuar en su nombre.

*La Comisión de la Calidad y Seguridad del Cuidado de Personas Mayores reconoce a los Dueños Originarios de las tierras de toda Australia y su conexión continua con la tierra, el mar y la comunidad. Rendimos tributo a ellos y a sus culturas y a los ancianos del pasado y del presente.*

Noviembre de 2025



**Teléfono**  
1800 951 822



**Sitio web**  
agedcarequality.gov.au



**Escriba a la casilla postal de**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, en su ciudad