



Hoja informativa para los residentes de los centros de cuidado para personas mayores

Alimentos y comidas: sus preferencias importan



Comer alimentos que le gustan es importante para su salud y para su bienestar.

La experiencia de alimentación que ofrece el proveedor de cuidados para personas mayores debe ser segura, agradable, respetuosa y estar adaptada a sus gustos.

Si este no es el caso, no dude en plantear sus inquietudes al proveedor.

Si le resulta incómodo hablar directamente con su proveedor sobre sus inquietudes o ya lo ha intentado antes y no ha obtenido una respuesta satisfactoria, póngase en contacto con la Comisión de Calidad y Seguridad en el Cuidado de Personas Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission), y nosotros le ayudaremos.

Contáctenos por:

Teléfono: a través de la línea directa de Food, Nutrition and Dining (alimentación, nutrición y comidas) en el 1800 844 044 (llamada gratuita), de lunes a viernes, desde las 9 a. m. hasta las 5 p. m. AEDT.

En línea: agedcarequality.gov.au

Correo electrónico: info@agedcarequality.gov.au

Correo: Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, en su ciudad más cercana.

¿Cómo puede ayudarle la Comisión?

Cuando se ponga en contacto con la Comisión para expresar sus inquietudes sobre su experiencia de alimentación en un centro de servicios de cuidados para personas mayores, nosotros:

- Escucharemos para entender sus inquietudes.
- Hablaremos con su proveedor.
- Brindaremos apoyo a usted y a su proveedor para que conozcan sus derechos y responsabilidades
- Nos aseguraremos de que su proveedor comprenda sus responsabilidades.
- Ayudaremos a su proveedor para que establezca un plan de acción que cumpla con sus expectativas.
- Estaremos en contacto con usted para saber si las cosas han mejorado.

Si fuera necesario, la Comisión puede adoptar medidas formales con su proveedor de cuidados para personas mayores para garantizar que se mejore la calidad y el nivel del servicio.



¿Qué cambios puede esperar?

Cuando su proveedor esté al tanto de sus inquietudes, podrá observar los siguientes cambios:

- El personal conversará con usted para conocer sus preferencias y preparará comidas que se adapten a ellas.
- El personal le ayudará a comer de forma independiente en la medida de lo posible.
- El personal se asegurará de que usted reciba la nutrición y los alimentos necesarios para mantenerse saludable.
- El personal respetará sus necesidades y preferencias culturales, religiosas y nutricionales.
- Disfrutará de una experiencia de alimentación más agradable.

Me gustaría hablar primero con mi proveedor

Si se siente cómodo, puede hablar sobre sus inquietudes con su proveedor de cuidados para personas mayores. Esto podría ayudar a que su proveedor comprenda su punto de vista y sus preferencias. También puede pedirle a un familiar o a un representante para que hable con el proveedor en su nombre.

Hablar con su servicio de cuidados puede dar lugar a cambios rápidos para satisfacer sus preferencias alimenticias. Si su proveedor conoce sus preferencias, le podrá ofrecer una mejor experiencia alimentaria.

Antes de plantear sus inquietudes, le recomendamos que tenga en cuenta los siguientes consejos:

- Es más eficiente si le **plantea sus inquietudes a la persona indicada**. Puede pedir hablar con el personal responsable de la comida.
- Si es posible, ofrezca **ejemplos específicos** de lo que le gustaría cambiar. Explíqueles qué comida le gusta y qué no. Cuénteles qué comidas disfrutó y cuáles no cumplieron con sus expectativas. Tal vez tiene algunas recetas favoritas que pueda compartir con ellos para que las prueben.
- Puede completar el «**formulario de Mis preferencias de alimentos y comidas (My food and dining preferences)**» y entregárselo a su proveedor. Así se asegura de que su proveedor conozca sus preferencias y puede actualizar la información en cualquier momento.
- **Comprenda sus derechos.** La Carta de los Derechos de Cuidados para las Personas Mayores es un buen punto de partida. Puede ver la Carta en www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights o pedirle a su proveedor que le entregue una copia impresa.
- **No se rinda** si siente que no le están prestando atención. No es necesario que presente sus inquietudes solo. La Comisión puede ayudarle en cualquier momento. También disponemos de un servicio de defensa.



Formulario de mis preferencias de alimentos y comidas (My food and dining preferences)

www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form

Hoja informativa para **los residentes de los centros de cuidado para personas mayores**



Puede buscar apoyo o asesoramiento en **los servicios de defensa** gratuitos e independientes. Estos servicios pueden brindar apoyo a las personas mayores y a sus representantes en temas relacionados con los servicios de cuidado de personas mayores financiados por la Commonwealth.

La **línea de apoyo de la Red de Defensa de Personas Mayores (Older Person's Advocacy Network, OPAN)** puede brindar asesoramiento gratuito e independiente llamando al **1800 700 600** o visitando el sitio web opan.org.au.

Obtenga más información

Puede encontrar más información sobre las experiencias de alimentación en los centros de cuidados de personas mayores en el sitio web de la Comisión: www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition

Puede encontrar más información que le ayudará a plantear sus inquietudes en el kit de herramientas de autodefensa de la OPAN: www.opan.org.au/toolkit



Tiene derecho a elegir qué, cuándo y dónde come y bebe.

Tiene derecho a expresar sus inquietudes sobre sus experiencias de alimentación.

Hay asistencia disponible para ayudarle a plantear sus inquietudes.

Llame a la línea directa de Food, Nutrition and Dining de la Comisión de Calidad y Seguridad en el Cuidado de Personas Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission) al **1800 844 044** (llamada gratuita), de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. AEDT, si desea hablar con profesionales sobre sus problemas, ideas o inquietudes relacionados con una experiencia agradable de alimentación y nutrición en un servicio de cuidados de personas mayores. También puede contactar la línea de consultas generales de la Comisión al **1800 951 822** (llamada gratuita).

 **1800 844 044**

Línea directa de Food, Nutrition and Dining

De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m, hora AEDT.



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