

## “Como posso tornar a minha queixa mais eficaz?”

### Para ajudar a tornar a sua queixa mais eficaz e mais fácil de resolver:

- detalhe claramente os factos e acontecimentos
- inclua informações básicas importantes e descreva quaisquer medidas tomadas para resolver o problema
- seja claro quanto ao resultado que pretende alcançar
- peça a um amigo ou membro de família para o ajudar a apresentar a sua queixa ou contactar um serviço de advocacia.

## “Está disponível outro apoio?”

### A advocacia 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 Rede de Advocacia de Idosos (Older Persons Advocacy Network - OPAN) através do **1800 700 600**.

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

### Mais informações

Entre em contacto connosco através do **1800 951 822**, [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au), ou visite nosso website em [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au).

Se é surdo ou portador de uma deficiência auditiva ou de fala, contacte o Serviço Nacional de Reencaminhamento (National Relay Service).

Utilizadores de Telefone para Surdos: ligue para 1800 555 677 e peça para ligarem para o 1800 951 822.

Utilizadores de Speak and Listen: ligue para 1800 555 677 e peça para ligarem para o 1800 951 822.

Utilizadores de Internet relay: conecte-se ao Serviço Nacional de Reencaminhamento e digite 1800 951 822.

Se precisar de um intérprete, ligue para o Serviço de Tradução e Interpretação (TIS National) em **131 450** e peça ao operador para ligar para o **1800 951 822**.

### Mais informações sobre cuidados a idosos

O My Aged Care é o ponto de partida para aceder a serviços de cuidados a idosos financiados pelo governo australiano. A linha telefónica e o website podem ajudar os australianos mais velhos, as suas famílias e prestadores de cuidados a obter a ajuda e o apoio de que necessitam.

### My Aged Care

**Tel.:** 1800 200 422 **W:** [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

Todas as informações contidas nesta publicação estão corretas em outubro de 2021.



#### Telefone

1800 951 822



#### Web

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



#### Endereço para correio

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

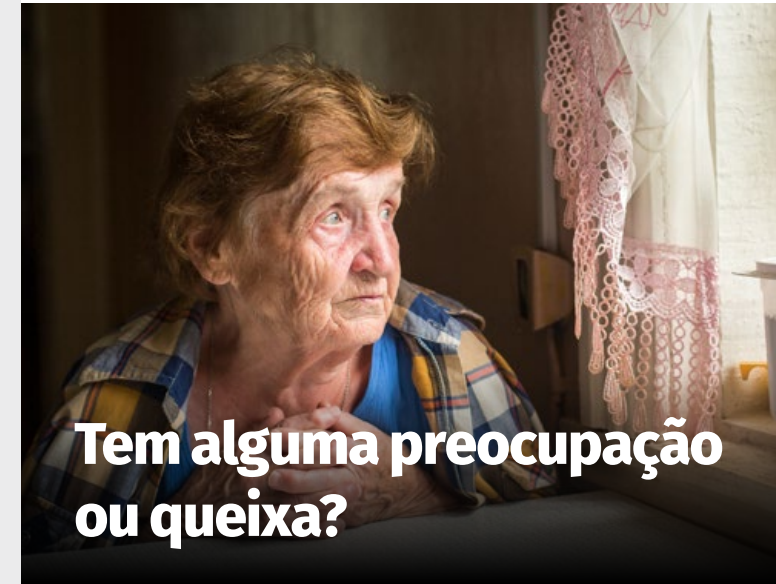


Australian Government

Aged Care Quality and  
Safety Commission

Portuguese | Português

Engage  
Empower  
Safeguard



## Tem alguma preocupação ou queixa?

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 (Aged Care Quality and Safety Commission)

**1800 951 822**

[agedcarequality.gov.au](http://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 os 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 avaliamos um serviço em relação aos padrões de qualidade.**

Pode levantar preocupações, uma queixa, 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
- serviços de apoio ao domicílio da Commonwealth
- cuidados flexíveis, incluindo os cuidados de transição e o Programa Nacional Flexível de Assistência a Idosos Aborígenes e das Ilhas do Estreito de Torres.

As suas preocupações, queixas ou comentários podem estar relacionados com qualquer aspecto dos cuidados ou serviços que lhe sejam fornecidos pelo serviço, incluindo se as suas necessidades e escolhas são respeitadas, a qualidade dos cuidados pessoais ou clínicos que recebe, a escolha das atividades, alimentação, comunicação, honorários e encargos ou o ambiente físico.

## “Quem pode manifestar uma preocupação ou fazer uma queixa?”

**Qualquer pessoa pode manifestar uma preocupação ou fazer uma queixa.**

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 disso.

Encorajamo-lo a manifestar primeiro a sua preocupação junto do prestador de serviços.

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.

Nós o ajudaremos a resolver as suas preocupações e respeitaremos sua origem cultural, deficiência, género, sexo e identidade de género, orientação sexual ou qualquer outro estatuto.



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

**Vamos explicar nosso processo de queixas, 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 quanto 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 entrar em contacto connosco. Também pode encontrar informações sobre este assunto no nosso website em **[agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au)**.