



O serviço de reclamações que lhe disponibilizamos

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

O que fazemos?

Podemos dar-lhe apoio relativamente às suas preocupações sobre a qualidade dos cuidados ou serviços recebidos por si ou por outras pessoas e prestados por prestadores de cuidados a idosos financiados pelo governo australiano. Estes serviços podem incluir serviços de cuidados a idosos para apoio domiciliário ou em lares de idosos, nomeadamente:

- cuidados domiciliários ou cuidados domiciliários continuados
- Pacotes de cuidados domiciliários
- Programa de apoio domiciliário da Commonwealth
- cuidados flexíveis, incluindo cuidados de transição e o Programa nacional de cuidados flexíveis a idosos aborígenes e das ilhas do Estreito de Torres.

Podemos apoiá-lo na resolução das suas preocupações diretamente junto do prestador de serviços. Também podemos avaliar reclamações relativas às responsabilidades de um determinado prestador de serviços. Isto inclui, por exemplo, cuidados, escolha de atividades, discriminação, alimentação, comunicação ou ambiente físico.

Usamos várias abordagens para a resolução das preocupações, dependendo das circunstâncias de cada caso. Isto permite-nos selecionar a abordagem mais relevante, prática e eficiente, com base nas suas preocupações.

Pondere uma ação regulamentar

A questão apresentada por si ou as informações sobre uma reclamação podem ser fornecidas ao nosso Grupo de Monitorização e Avaliação da Qualidade para a ponderação de uma resposta regulamentar. Isto está normalmente relacionado com a prestação de um serviço relativamente aos Padrões de Qualidade dos Cuidados a Idosos. As informações sobre a qualidade dos cuidados e dos serviços que está a receber, ou as

informações sobre questões sistémicas que tenham sido identificadas podem ser usadas para priorizar ou planejar uma auditoria às instalações ou uma análise à qualidade, ou outras visitas a um serviço para monitorização da conformidade. As questões mais significativas podem desencadear uma visita urgente a um serviço para avaliar a qualidade dos cuidados e dos serviços. Nesses casos, preocupa-nos o facto de os serviços poderem não estar a cumprir os Padrões de Qualidade, e de a segurança, a saúde e o bem-estar dos consumidores poderem estar em risco.

Não podemos:

- examinar preocupações relativas a serviços de cuidados a idosos que não sejam financiados pelo governo australiano
- examinar preocupações que não estejam relacionadas com as responsabilidades de um prestador de serviços de acordo com a Aged Care Act de 1997 ou com o seu acordo de financiamento com o governo australiano
- dizer a quem cabe a tomada de decisões financeiras, jurídicas ou médicas em nome de alguém que receba cuidados para idosos
- tecer comentários sobre as disposições laborais do prestador de serviços, como salários ou as condições laborais
- prestar aconselhamento jurídico
- solicitar aos prestadores de serviços rescindam relações laborais
- investigar causas de morte; essa função cabe ao médico legista
- determinar em todos os casos se um determinado evento ocorreu ou não, especialmente se recebermos relatos contraditórios sobre o evento
- fornecer aconselhamento clínico sobre o tratamento a receber por uma pessoa.

Podemos encaminhar reclamações que estejam fora da nossa esfera de acção para outras organizações. Caso não consigamos ajudá-lo, tentaremos identificar quem possa.

Aged Care Quality and Safety Commission:**Como pode ajudar-nos:**

Informá-lo, assim que possível, se a sua reclamação se encontra dentro da nossa esfera de ação e, sempre que possível, fornecer-lhe-á detalhes de outras organizações que possam ajudá-lo.

Acusar receção das reclamações tão rapidamente quanto possível.

Explicar como resolveremos a sua reclamação. Escolheremos a melhor forma de resolver as suas preocupações, desde abordagens simples e rápidas até processos mais morosos e formais.

Contactar e colaborar com todas as pessoas relevantes envolvidas numa reclamação.

Fornecer-lhe o nome da pessoa de contacto para a sua reclamação e comunicar regularmente consigo sobre a evolução da sua reclamação.

Ouvi-lo e dar-lhe oportunidade razoável para fornecer informações relevantes, para que possamos examinar as suas preocupações.

Dizer-lhe os motivos de todas as decisões que tomarmos e dar-lhe oportunidades para partilhar a sua opinião.

Resolver a sua reclamação tão rapidamente quanto possível e fazer comentários sobre o resultado.

Informá-lo quanto aos seus direitos de revisão.

Agir de modo justo, ético, imparcial e objetivo.

Tratá-lo com cortesia e respeito e sem discriminação.

Aprender com as reclamações e aproveitar a oportunidade para melhorar os cuidados a idosos.

Identificar claramente a questão que suscita a reclamação e trabalhar connosco para chegar ao melhor resultado para a pessoa a quem se destinam os cuidados para idosos.

Indicar-nos imediatamente todas as necessidades especiais que tenha, para que possamos ajudá-lo.

Dizer-nos os passos que deu para apresentar as suas preocupações.

Colaborar connosco e responder aos nossos pedidos de informação do modo mais rápido e exato possível.

Fornecer o máximo possível de informações, o mais cedo que for possível.

Tratar-nos com cortesia e respeito e sem discriminação.

Fazer comentários sobre o nosso serviço em qualquer fase do processo.

Todas as informações constantes nesta publicação estão corretas em janeiro de 2019.

**Telefone**

1800 951 822

**Web**

agedcarequality.gov.au

**Escreva para**

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