



La atención segura y de calidad es su derecho



Estimado lector:

Ahora, las personas mayores tienen protecciones y derechos más sólidos, luego de cambios recientes en la legislación de asistencia a la tercera edad de Australia.

Dichos cambios incluyen una Declaración de Derechos para los adultos mayores que reciben asistencia a la tercera edad. Están incluidos el derecho a tomar sus propias decisiones, a ser respetado y a sentirse seguro.

También tiene derecho a comunicar sus necesidades y preferencias, a que se respete su cultura e identidad y a mantenerse conectado con su comunidad.

La Declaración de Derechos reconoce que cada persona es un individuo único y que sus preferencias y necesidades son exclusivamente suyas.

Sus derechos en la práctica

Puede esperar ser tratado con dignidad y respeto. Algunas formas en que sus derechos pueden reflejarse en la práctica podrían incluir que su proveedor:

- lo apoyará para tomar decisiones informadas sobre su atención
- respetará sus preferencias para su rutina diaria
- solicitará, escuchará y responderá a sus comentarios e inquietudes
- se asegurará de que pueda acceder a las cosas que necesita
- se asegurará de que solo tome los medicamentos que necesita y que le hayan sido recetados
- le ofrecerá opciones de comida y bebida de su agrado
- lo mantendrá conectado con las personas importantes para usted

Si algo relacionado con la asistencia a la tercera edad que recibe le preocupa o simplemente no le parece correcto, es bueno expresarlo. Plantear sus inquietudes o proporcionar sus comentarios a su proveedor puede ayudar a mejorar su experiencia de asistencia a la tercera edad y la de otros de su entorno.

Qué puede hacer si tiene una inquietud

Si tiene una inquietud sobre la asistencia a la tercera edad que recibe, puede hablar con su proveedor. Con frecuencia, esta es la manera más sencilla y rápida de resolver las cosas.

Su proveedor debe respetar sus derechos y contar con un proceso de gestión de quejas que sea fácil de entender y utilizar.

Si no se siente cómodo hablando con su proveedor, o si hacerlo no lo ayudó, puede hablar con nosotros.

Qué podemos hacer para asistirlo

Si tiene una inquietud, podemos ayudarlo al:

- escucharlo y explicarle sus derechos
- averiguar qué le gustaría que su proveedor hiciera de manera diferente
- explicarle nuestra función y la mejor manera de poder ayudarlo.

Como organismo nacional regulador de los servicios de asistencia a la tercera edad financiados por el gobierno, protegemos y respaldamos sus derechos para que tenga confianza de que su atención será segura, de calidad, cubrirá sus necesidades y lo ayudará a vivir la mejor vida posible.

El Aged Care Complaints Commissioner (Comisionado de Quejas sobre la Asistencia a la Tercera Edad) independiente trabaja dentro de la Comisión para asegurar que las inquietudes y quejas se gestionen de manera confidencial, oportuna y justa.

Su privacidad es importante

Las formas en que podemos apoyarlo están diseñadas para ser flexibles y útiles. Cuando nos llama para comunicar una inquietud, usted decide cómo procedemos, y su privacidad está protegida en todo momento.

Puede presentar una queja y participar en el proceso de resolución. También puede solicitar que su inquietud sea tratada de forma confidencial o permanecer en el anonimato.

También puede optar por que un familiar o persona de apoyo plantee una inquietud en su nombre.

Queremos que usted, sus familiares y sus personas de apoyo tengan confianza para plantear problemas e inquietudes, y que sepan que serán considerados de manera justa y transparente, sin temor alguno a posibles consecuencias.

Nos comprometemos a proteger y hacer efectivos sus derechos.



Liz Hefren-Webb
Comisionada de Calidad y
Seguridad de la Asistencia a la
Tercera Edad



Treasure Jennings
Comisionada de Quejas
sobre la Asistencia a la
Tercera Edad

Más información

- Póngase en contacto con la Older Persons Advocacy Network (Red de Defensa de las Personas Mayores - OPAN). Si necesita información o apoyo con respecto a servicios de asistencia a la tercera edad financiados por el gobierno, la Aged Care Advocacy Line (Línea de Defensa de la Asistencia a la Tercera Edad) puede proporcionar apoyo gratuito, confidencial e independiente. Puede hablar con un defensor si llama al **1800 700 600** o visita **opan.org.au**.
- Póngase en contacto con la Aged Care Quality and Safety Commission (Comisión de Calidad y Seguridad de la Asistencia a la Tercera Edad) en el **1800 951 822** (llamada gratuita) o a través de **agedcarequality.gov.au**, para proporcionar comentarios sobre su proveedor o presentar una queja.

Abril de 2026



Teléfono
1800 951 822



Correo electrónico
agedcarequality.gov.au



Por escrito
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, en su ciudad capital