



¿Qué es el Programa de Respuesta ante Incidentes Graves?

Información para las personas que reciben atención de servicios a domicilio

1800 951 822

agedcarequality.gov.au



El Programa de Respuesta ante Incidentes Graves (Serious Incident Response Scheme o SIRS) ayuda a reducir el riesgo de abuso y descuido para con las personas que reciben atención a adultos mayores.

El 1 de diciembre de 2022, el SIRS amplió la atención residencial para adultos mayores para incluir la atención a domicilio y la atención flexible para adultos mayores brindada en entornos de la comunidad o del hogar.

Qué deben hacer los prestadores de servicios a domicilio

Su prestador debe registrar todos los incidentes que ocurran cuando brindan atención y servicios a adultos mayores en su sistema de gestión de incidentes. Esto incluye registrar un incidente que casi ocurrió o cuando alguien sospeche que algo ocurrió. Esto es así para que puedan aprender del incidente y mejorar sus prácticas para que no vuelvan a ocurrir los incidentes.

Su prestador de servicios a domicilio debe notificar a la Comisión de Calidad y Seguridad

para Adultos Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission, la Comisión) ciertos incidentes denunciables que ocurren cuando brindan atención y servicios. La Comisión determinará si se deben tomar medidas reguladoras.

¿Qué es un incidente denunciable?

Un incidente denunciable que su prestador debe informar a la Comisión podría ser:

- **Uso irracional de la fuerza:** como patear, golpear o realizar manipulación violenta.
- **Contacto sexual ilícito o conducta sexual inadecuada:** como hostigamiento, avances sexuales o toqueteo no consentido.
- **Abuso psicológico o emocional:** como gritar, insultar o ignorar.
- **Robo o coerción financiera por parte de un miembro del personal:** como robar dinero o presionarlo(a) para que le dé dinero.
- **Descuido:** como no brindarle la atención que necesita para que esté bien.
- **Hacer uso inadecuado de prácticas represivas:** como usar fuerza física o medicamentos para limitar su libertad o movimiento.
- **Consumidores perdidos:** es cuando una persona que recibe atención se pierde.

- **Muerte inesperada:** es cuando alguien muere de manera inesperada porque no recibió la atención y los servicios adecuados.

¿Qué debo esperar de mi prestador?

Si tiene un incidente como este mientras recibe atención, el personal debe:

- comprobar que usted esté bien, hablar con usted acerca de lo que ocurrió y trabajar con usted para resolver el problema;
- registrar todos los incidentes en su sistema de gestión de incidentes;
- informar los incidentes graves a la Comisión.

Sus derechos relativos a la asistencia a adultos mayores

Usted tiene derecho a recibir una atención segura y de calidad, y a vivir sin ser víctima de abuso o descuido. Siempre es correcto hablar si usted tiene una inquietud sobre un problema o incidente.

Usted, su representante o el personal puede elevar cualquier incidente o inquietud a su prestador de servicios a domicilio. A usted no se lo(a) debe tratar de manera diferente si eleva alguna inquietud o ejerce alguno de sus derechos en virtud del [Estatuto de derechos relativos a la asistencia a adultos mayores](#).

¿A dónde puedo dirigirme para obtener ayuda?

Si no se siente cómodo(a) hablando con su prestador o no estuvo satisfecho(a) cuando lo hizo, puede ponerse en contacto con la Comisión o con un servicio de defensoría para pedir ayuda y apoyo.

Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores

Puede presentar sus inquietudes o una queja sobre los servicios de atención para adultos mayores que recibe llamando a la Comisión al **1800 951 822 (llamada gratuita)**. También puede ponerse en contacto con nosotros mediante [un formulario en línea, correo electrónico o correo postal](#).

Servicios de traducción

Si se necesitan servicios de traducción, llame al Servicio de Traducción e Interpretación (Translating and Interpreting Service, TIS National) al **131 450**, y pídale al operador que se ponga en contacto con nosotros.

Red de Defensa para Personas Mayores (OPAN)

Un defensor es una persona independiente que le ayuda a comprender sus derechos y le ayuda a resolver sus inquietudes con respecto a la atención a adultos mayores. Lo(a) pueden ayudar a hablar con su prestador sobre el problema o presentarnos una queja. Esta ayuda gratuita y confidencial está disponible en la Red de Defensa para Personas Mayores (Older Persons Advocacy Network, OPAN). Llame a la OPAN al **1800 700 600 (llamada gratuita)** o visite opan.org.au.

5 de diciembre de 2022



Teléfono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Escriba a

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