

«¿Cómo puedo hacer que mi queja sea más efectiva?»

Para hacer que su queja sea más efectiva y fácil de resolver:

- Exponga los hechos y eventos de forma clara.
- Incluya aquella información del contexto que sea importante y explique los pasos que se han tomado para solucionar el problema.
- Exprese con claridad cuál es el resultado que espera lograr.
- Pídale a algún amigo o miembro de su familia que le ayude a presentar su queja o contacte con algún servicio de defensa.

«¿Existe algún otro apoyo disponible?»

Los servicios de defensa le pueden ayudar.

Un/a defensor/a puede:

- Proporcionarle información sobre sus derechos y responsabilidades.
- Ayudarle a plantear los problemas que pueda tener con nosotros o con el proveedor de servicios.
- Darle apoyo en cualquier momento del proceso de reclamación.

La defensa es gratuita, independiente y confidencial. Un defensor pedirá siempre su permiso antes de llevar a cabo cualquier acción.

Puede llamar a la Red de Defensa para las Personas Mayores (OPAN, por sus siglas en inglés) al **1800 700 600**.

Con su autorización, podemos llamar a una agencia de defensa en su nombre para explicarle su problema y hacer que la agencia contacte con usted.

Más información

Contáctenos al **1800 951 822**, info@agedcarequality.gov.au, o visite nuestro sitio web agedcarequality.gov.au.

Si padece de alguna discapacidad auditiva o del habla, contacte con el Servicio Nacional de Retransmisión.

Usuarios de TTY: llame al 1800 555 677 y pida nuestro número 1800 951 822.

Usuarios de Speak and Listen: llame al 1800 555 727 y pida nuestro número 1800 951 822.

Usuarios de retransmisión por Internet: conéctese al Servicio Nacional de Retransmisión y marque 1800 951 822.

Si necesita intérprete, llame al Servicio de Traducción e Interpretación (TIS National en inglés) al **131 450**, y pídale al operador que nos contacte al **1800 951 822**.

Más información sobre cuidados a personas mayores

My Aged Care es el punto de partida para acceder a servicios de cuidados para las personas mayores financiados por el Gobierno australiano. La línea telefónica y el sitio web pueden ayudar a los australianos mayores, así como a sus familiares y cuidadores, a conseguir la ayuda y apoyo que necesitan.

My Aged Care

Teléfono: 1800 200 422

Página web:
myagedcare.gov.au

Toda la información contenida en esta publicación es correcta al mes de octubre de 2021.



Teléfono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Escriba a la

Comisión de Calidad y Seguridad de Cuidados para las Personas Mayores a GPO Box 9819, en su ciudad capital.



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Spanish | Español

Engage
Empower
Safeguard



¿Tiene alguna inquietud o queja?

Información para los usuarios de servicios de cuidados para las personas mayores, sus familias, cuidadores y representantes, acerca de la Comisión de Calidad y Seguridad de Cuidados de las Personas Mayores

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

«¿Cómo puede ayudarme la Comisión de Calidad y Seguridad de Cuidados de las Personas Mayores?»

Podemos ayudarle con sus inquietudes acerca de los cuidados o servicios que reciba por parte de proveedores para las personas mayores financiados por el Gobierno australiano.

También puede proporcionarnos comentarios sobre los cuidados que recibe para ayudarnos a evaluar algún servicio en relación con los estándares de calidad.

Puede plantear alguna inquietud, presentar alguna queja o dejar algún comentario acerca de los servicios para las personas mayores que recibe en alguna residencia para personas mayores, o en su hogar, incluyendo:

- Cuidado residencial o cuidados residenciales de relevo.
- Paquetes de atención domiciliaria.
- Servicios de Apoyo Domiciliario de la Commonwealth.
- Atención flexible, incluyendo cuidados de transición y el Programa Flexible Nacional para Personas Mayores Aborígenes e Isleños del Estrecho de Torres.

Su inquietud, queja o comentario puede estar relacionado con cualquier aspecto de los cuidados o servicios que reciba por parte de algún servicio, incluyendo si se respetan sus necesidades y elecciones, la calidad de la atención personal o clínica que reciba, las opciones de actividades, alimentos, comunicación, tarifas y cargos o el espacio físico.

«¿Quién puede plantear una inquietud o presentar una queja?»

Cualquier persona puede plantear una inquietud o presentar una queja.

Esto incluye a las personas mayores que reciban cuidados, parejas, familiares, representantes, amigos, defensores, personal y voluntarios.

Si va a plantear alguna inquietud acerca de los cuidados para personas mayores que recibe otra persona, debe asegurarse de que aquella persona (o su representante) esté al tanto de esto.

Le animamos a plantear primero sus problemas al proveedor de servicios.

Si no puede resolver su problema con el proveedor de servicios, puede contactar con la Comisión de Calidad y Seguridad de Cuidados de las Personas Mayores al **1800 951 822**. Nuestro servicio de reclamaciones es gratuito.

Le ayudaremos a resolver sus inquietudes y respetaremos su identidad cultural y de género, orientación sexual, sus discapacidades y cualquier otra condición.



«¿Qué sucede una vez que me pongo en contacto con la Comisión de Calidad y Seguridad de Cuidados de las Personas Mayores?»

Le explicaremos cómo procesamos las quejas, las opciones de resoluciones disponibles, y qué se puede lograr.

Nuestro objetivo es resolver su problema velando por el interés de la persona mayor que recibe cuidados.

Por favor, cuando se ponga en contacto con nosotros, procure proporcionar tanta información como pueda. Así nos ayuda a entender mejor sus problemas y expectativas.

Seleccionaremos las opciones con mayor probabilidad de lograr el mejor resultado, según la naturaleza de su problema y el riesgo para la persona que recibe la atención.

En algunos casos, solicitaremos al proveedor del servicio que resuelva su problema. También podemos recurrir a otras opciones, como la conciliación, la mediación o la investigación.

«¿Tengo que dar mi nombre?»

No. Puede presentar su queja de forma anónima o confidencial.

Sin embargo, esto puede limitar nuestra capacidad para ayudarle, por lo que es mejor que presente su problema de forma abierta.

Podemos explicarle cuál es la diferencia entre las quejas abiertas, anónimas y confidenciales cuando nos contacte. También puede encontrar información al respecto en nuestro sitio web agecarequality.gov.au.