

- tomar medidas para garantizar que los proveedores de servicios cumplan con sus responsabilidades;
- ponerle en contacto con un servicio dedicado de los derechos para que le puedan ayudar, sin cargo alguno;
- asegurarnos de que usted sepa dónde plantear su queja si no somos las personas indicadas para asistir.

## Consejos para obtener el mejor resultado de su queja

Aunque cada situación es distinta, estos consejos pueden ayudarnos a resolver su queja:

- sea lo más claro posible acerca de cuáles son sus inquietudes;
- proporcionenos la mayor información posible, tan pronto como pueda;
- infórmenos de todo lo que ya haya hecho para presentar sus inquietudes o resolver el problema;
- exprese con claridad cuál es el resultado que desea lograr, teniendo en mente que este resultado debe ser razonable y en el mejor interés de la persona que recibe los cuidados;
- infórmenos si tiene alguna necesidad especial para saber cómo ayudarle;
- trátenos con cortesía y respeto;
- díganos qué piensa sobre nuestros servicios en cualquier momento.

## ¿Qué otro tipo de apoyo se encuentra disponible?

La Red de Defensa para las Personas Mayores (OPAN, por sus siglas en inglés) es un servicio de apoyo gratuito. Escucharán su inquietud y le ayudarán al:

- proporcionarle información sobre sus derechos;
- ofrecerle asesoramiento sobre cómo plantear un problema con el proveedor de servicios;
- plantear un problema con el proveedor de servicios en su nombre.

Los defensores de los derechos trabajan de forma independiente a la Comisión. Mantendrán la confidencialidad de su información y siempre le pedirán permiso antes de tomar cualquier medida.

Con su autorización, podemos contactar por teléfono en su nombre a una agencia, explicar sus inquietudes y organizar que lo contacten.

## Contactar a la Comisión es fácil y gratuito



**Teléfono**  
1800 951 822



**Sitio web**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



**Escriba a**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
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 sobre los servicios de cuidados para personas mayores?**

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

# **La Comisión de la Calidad y Seguridad de Cuidados de las Personas Mayores puede ayudar a resolver las quejas sobre los servicios de cuidados para personas mayores**

Nuestro papel es proteger los derechos y los intereses de la gente que utiliza los servicios de cuidados para personas mayores, financiados por el gobierno australiano.

Toda aquella persona que recibe los servicios de cuidados para personas mayores tiene el derecho a ser tratada con dignidad y respeto. Las personas tienen los mismos derechos, ya sea que reciban los servicios de cuidados para personas mayores en su hogar o en una casa de cuidados para personas mayores. Todos tienen el derecho a recibir servicios de cuidados para personas mayores seguros, de alta calidad, que cubra sus necesidades y los ayude a que vivan su mejor vida.

## **¿En qué podemos ayudar?**

Le podemos ayudar si tiene inquietudes sobre los cuidados o los servicios que usted (o cualquier persona mayor) reciben de un proveedor de cuidados para personas mayores.

Puede presentar una inquietud o una queja sobre cualquier cosa que tenga que ver con los servicios de cuidados de las personas mayores. Algunos de los temas que nos han planteado son:

- la calidad de la comida;
- recibir el medicamento adecuado en el momento correcto;
- trato por parte del personal;
- no sentirse involucrado en las decisiones sobre las opciones de cuidados;
- tarifas y cargos;
- incidentes en donde las cosas hayan salido mal.

## **¿Quién puede plantear una inquietud o presentar una queja?**

Cualquier persona puede plantear una inquietud o presentar una queja. Esto incluye a:

- personas mayores que reciban cuidados;
- sus parejas, familia y amigos;
- representantes de la comunidad;
- defensores de los derechos;
- personal y voluntarios.

Si va a presentar una inquietud sobre los cuidados para personas mayores que alguien más está recibiendo, debe intentar hablar con ellos al respecto. Infórmenos si su situación no se lo permite.

## **¿Está bien presentar una queja?**

Sí, está bien presentar quejas o cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de los servicios de cuidados para personas mayores. La seguridad y bienestar de las personas que reciben cuidados para personas mayores es importante y están protegidos por ley. Los proveedores de servicios no pueden castigar a nadie que se encuentre bajo su cuidado por presentar una queja y no tienen permitido tratar a nadie de manera diferente si presentan una queja.

Presentar inquietudes con nosotros es seguro y fácil. Nos aseguramos de que:

- nuestros servicios siempre sean gratuitos y accesibles;
- si lo desea, su queja pueda ser anónima;
- su identidad, o la identidad de la persona de la cual se está quejando, pueda permanecer confidencial, si así lo desea;

- su proveedor de servicios siga un proceso de quejas que se ajuste a los estándares más altos;
- si no sabe por dónde empezar, nuestro personal del equipo de atención al cliente pueda ayudarle.

## **¿Por dónde debe empezar?**

El primer paso es presentar su queja con el proveedor de servicios, siempre que sea posible. Esta suele ser la forma más rápida y sencilla de resolver su queja.

Si no se siente cómodo haciendo lo anterior, contáctenos y le ayudaremos. También podemos ayudar si se le dificulta encontrar un proveedor de servicio para resolver una queja.

## **¿Cómo podemos ayudar?**

Nuestro objetivo es resolver las inquietudes de una manera justa para usted (o la persona que recibe los cuidados) y para el proveedor de servicios. Dependiendo de su queja, podemos ayudar al:

- escuchar sus inquietudes y explicar sus derechos;
- explicar nuestro papel y de qué manera podemos ayudarle mejor;
- entender qué es lo que lo está molestando y el efecto que está teniendo en usted;
- entender qué le gustaría que el proveedor de servicio hiciera diferente;
- contactar al proveedor de servicios en su nombre para hablar sobre los problemas y posibles soluciones;
- ayudarle a usted y al proveedor de servicios a llegar a un acuerdo sobre los siguientes pasos para resolver sus inquietudes;