



El servicio de quejas que ofrecemos

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

¿Qué hacemos?

Le podemos ayudar en caso de que le preocupe algún aspecto de la calidad de la atención o los servicios que usted u otra persona están recibiendo de los proveedores de atención a personas mayores financiados por el gobierno australiano. Estos servicios pueden ser servicios de atención a personas mayores para ayuda a domicilio o en un asilo de ancianos, entre ellos:

- Cuidado residencial o cuidados residenciales temporales
- Paquetes de atención en el hogar
- Programa de apoyo a domicilio de la Commonwealth
- Atención flexible, incluida la atención de transición, así como el programa de atención a personas mayores de pueblos aborígenes e isleños del estrecho de Torres.

Podemos ayudarle a resolver sus problemas directamente con el proveedor de servicios. También podemos investigar las quejas relacionadas con las responsabilidades del proveedor de servicios. Esto incluye, por ejemplo, la atención, la elección de actividades, la discriminación, el servicio de restauración, la comunicación o el entorno físico. Utilizamos diferentes enfoques para resolver los problemas dependiendo de las circunstancias de cada caso. Esto nos permite seleccionar el enfoque más pertinente, práctico y eficiente según los aspectos que le preocupan.

Considerar una acción reguladora

El problema que ha planteado o la información sobre una queja que haya podido recibir nuestro Grupo de evaluación y control de la calidad puede dar lugar a una respuesta reguladora. Por lo general, esto está relacionado con la calidad de funcionamiento de un servicio en relación con las normas de calidad de la atención a las personas mayores. Se puede utilizar la información sobre la calidad de la atención y los servicios que está recibiendo o la

información sobre problemas sistémicos que han sido identificados para priorizar o programar una inspección o estudio de calidad del centro, u otras visitas de control del cumplimiento a un servicio. Los problemas más importantes pueden conducir a una visita urgente a un servicio para evaluar la calidad de la atención y los servicios. Aquí es donde nos preocupa que el servicio no esté cumpliendo las normas de calidad y que la seguridad, la salud o el bienestar del consumidor esté en peligro.

No podemos:

- investigar las reclamaciones sobre un servicio de atención a personas mayores que no esté financiado por el gobierno australiano
- investigar las reclamaciones que no estén relacionadas con las responsabilidades de un proveedor de servicios en virtud de la Ley de atención a las personas mayores de (Aged Care Act 1997) o su acuerdo de financiación con el Gobierno australiano
- decidir quién debe tomar las decisiones financieras, jurídicas o sanitarias en nombre de la persona que recibe la atención a personas mayores
- opinar sobre los acuerdos laborales del proveedor de servicios, como los sueldos o las condiciones de trabajo
- proporcionar asesoramiento jurídico
- pedir a los proveedores de servicios que despidan a alguien
- investigar la causa de una muerte; esto corresponde al forense
- determinar siempre si se produjo un acontecimiento específico, especialmente si recibimos informes contradictorios de dicho acontecimiento
- proporcionar asesoramiento clínico sobre qué tratamiento debe recibir una persona.

Podemos remitir las quejas que estén fuera de nuestro ámbito a otras organizaciones. Si no podemos ayudarle, trataremos de identificar quién puede hacerlo.

La Aged Care Quality and Safety Commission:

Cómo nos puede ayudar:

Le comunicará lo antes posible si su queja está fuera de nuestro ámbito y, cuando sea posible, le proporcionará información de otras organizaciones que pueden ayudarle.

Identificar claramente el problema objeto de la queja y trabajar con nosotros para lograr el mejor resultado para la personas que están recibiendo la atención a personas mayores.

Admitirá las quejas lo más rápido posible.

Comunicarnos con prontitud cualquier necesidad especial que tenga para poder ayudarle.

Explicará cómo se resolverá su queja. Se elegirá la mejor manera de resolver sus quejas desde enfoques rápidos y sencillos a procesos más largos y formales.

Indicarnos los pasos que ya ha tomado para plantear sus quejas.

Se pondrá en contacto y trabajará con todas las personas relevantes involucradas en una queja.

Cooperar con nosotros y responder a nuestras solicitudes de información de la manera más rápida y precisa posible.

Le proporcionará el nombre de la persona de contacto para su queja y le informará periódicamente sobre el estado de su queja.

Proporcionar tanta información como pueda, lo antes posible.

Le escuchará y le brindará oportunidades razonables para proporcionar la información pertinente para que podamos investigar sus quejas.

Tratarnos con cortesía y respeto y sin discriminar.

Le comunicará los motivos de las decisiones que se tomen y le brindará la oportunidad de expresar su opinión.

Proporcionar comentarios sobre nuestro servicio en cualquier etapa del proceso.

Resolverá su queja lo más rápido posible y le comunicará la resolución.

Le informará sobre sus derechos de revisión.

Actuará de forma justa, ética, imparcial y objetiva.

Le tratará con cortesía y respeto y sin discriminar.

Aprenderá de las quejas y aprovechará las oportunidades para mejorar la atención a las personas mayores.

Toda la información contenida en esta publicación es correcta a fecha de enero de 2019.



Teléfono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Dirección postal

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