



Estimado/a consumidor/a de servicios de atención a las personas mayores:

Me dirijo a usted para informarle de unos cambios importantes que mejorarán la seguridad y la calidad en la atención a las personas mayores. No es necesario que haga nada en respuesta a esta carta.

El Gobierno australiano está abordando las principales recomendaciones de la Comisión Real sobre la Calidad y la Seguridad en la Atención a las Personas Mayores.

Algunos de los cambios darán comienzo el 1 de diciembre de 2022. A partir de esa fecha, los servicios de atención a las personas mayores deberán cumplir unos nuevos requisitos. La Comisión para la Calidad y la Seguridad en la Atención a las Personas Mayores (la Comisión) contará con más competencias para garantizar que los proveedores de servicios de atención a las personas mayores cumplan con sus responsabilidades.

Algunos de los cambios que darán comienzo el 1 de diciembre son:

- Una mejora en la gestión de los servicios de atención a las personas mayores mediante el refuerzo de los requisitos de gobernanza. Por ejemplo, los servicios residenciales de atención a la tercera edad deberán consultar a los consumidores si desean contar con un Comité Consultivo de Consumidores a fin de que los usuarios de los servicios puedan expresar su opinión sobre la gestión de los mismos.
- Un nuevo código de conducta donde se detallará el trato que los responsables de los servicios de atención a las personas mayores, así como sus trabajadores, deben dispensar a quienes reciben la atención. La Comisión podrá tomar medidas en el supuesto de que se produzca una infracción del código por parte de un proveedor o de un miembro del personal.
- Un Plan de Respuesta ante Incidentes Graves de aplicación a los servicios de atención a las personas mayores que se presten a domicilio o en la comunidad. Todos los proveedores deberán demostrar que cuentan con un enfoque sistemático para minimizar el riesgo de que se produzca un incidente y que pueden responder de forma rápida y eficaz en el supuesto de que ocurra algo que afecte a un consumidor. A partir de ahora, los proveedores de asistencia domiciliaria también deberán informar a la Comisión de los incidentes graves y adoptar medidas para evitar que se repitan. (Esta obligación ya existe en el caso de los proveedores de atención residencial para personas mayores).

Durante 2023 se producirán más cambios, como la mejora de las normas de calidad en la atención a las personas mayores.

La Comisión trabajará con los proveedores de servicios de atención a la tercera edad para garantizar que los cambios se realicen sin contratiempos. Su proveedor de servicios lo/a mantendrá informado/a.

No es necesario que haga nada en respuesta a esta carta. Cuando se acerque la fecha del 1 de diciembre, facilitaremos información más detallada a las personas que reciben atención y a sus familias. Si desea mantenerse en contacto con nosotros, puede visitar nuestro [sitio web](#) o suscribirse al boletín mensual [Aged Care Quality Bulletin](#).

Confío en que la presente haya reforzado su confianza de que tanto su proveedor de servicios de atención a las personas mayores como la Comisión se esfuerzan por garantizarle la mejor experiencia posible en la atención a la tercera edad.

Atentamente,

Janet Anderson PSM

Commissioner

31 August 2022