



Principales consejos para plantear una inquietud



Si tiene una inquietud sobre los servicios de asistencia a la tercera edad que usted u otra persona reciben, puede expresarla.

Ahora, las personas mayores tienen derechos y protecciones más sólidos, luego de cambios recientes en la legislación de asistencia a la tercera edad de Australia.

Dichos cambios incluyen una [Declaración de Derechos](#) para los adultos mayores que reciben asistencia a la tercera edad. Están incluidos el derecho a tomar sus propias decisiones, a ser respetado y sentirse seguro.

Las personas mayores también tienen derecho a comunicar sus necesidades y preferencias, a que se respete su cultura e identidad y a mantenerse conectadas con su comunidad.

Antes de plantear una inquietud

Es importante que sea lo más claro posible sobre lo que lo preocupa.

Intente anotar sus inquietudes o hablar de ellas con alguien de confianza. Esto puede ayudarlo a organizar la información de manera lógica. Intente incluir tantos detalles como sea posible, como nombres, fechas y lugares.

De esta manera, facilita que el proveedor, trabajador o persona responsable comprenda lo sucedido. También le proporciona un registro escrito de sus inquietudes.

También es importante pensar en qué desea que ocurra después de plantear su inquietud. Tenga en cuenta que debe ser algo razonable, factible y que beneficie a la persona mayor que recibe la atención.

Si tiene una inquietud sobre un proveedor, trabajador o persona responsable de la asistencia a la tercera edad, puede hablar con su proveedor o con nosotros. Una "persona responsable" es alguien responsable de los servicios prestados por un proveedor o que ejerce una influencia significativa sobre ellos.

Consejos para ayudarlo a plantear una inquietud

- Hablar con su proveedor sobre su inquietud en primer lugar con frecuencia es la manera más sencilla y rápida de resolver las cosas. Expresar su opinión es seguro, y puede mejorar la calidad de la atención para todos. Un proveedor, trabajador o persona responsable no puede castigarlo ni tratarlo de manera diferente por plantear una inquietud.
- Pregunte al proveedor cómo gestionan las inquietudes y cuánto tiempo podrían tardar en resolverla.
- Si sus inquietudes se refieren a algo complejo o grave, puede pedir hablar con un encargado.
- Organizar una reunión en persona puede facilitar que se concentren en sus inquietudes.
- Es comprensible sentirse molesto, enojado o frustrado por cosas que lo afecten a usted o a un ser querido. Sin embargo, para ayudar al proveedor, trabajador o persona responsable a evaluar su inquietud, es mejor ceñirse a los hechos cuando describa lo ocurrido.
- Pídale a su proveedor que le repita su inquietud para asegurarse de que la entiende. También puede pedirle que la ponga por escrito.
- Plantear una inquietud puede resultar difícil. Quizás desee pedir ayuda a:
 - un amigo, familiar o persona de apoyo
 - un defensor del ámbito de la asistencia a la tercera edad, que es una persona independiente que puede escuchar sus inquietudes y proporcionarle información. Para encontrar un defensor de asistencia a la tercera edad gratuito, póngase en contacto con la [Older Persons Advocacy Network \(Red de Defensa de las Personas Mayores - OPAN\)](#) en el **1800 700 600**.
- Si no se siente cómodo hablando con el proveedor sobre su inquietud, o si hablar con el proveedor no fue útil, puede hablar con nosotros.
- Proporcionar comentarios es una manera de comunicarnos su inquietud sin participar en la forma en que la gestionamos. Si desea participar, es mejor presentar una queja.

Abril de 2026

Ponerse en contacto con la Comisión es fácil y gratuito

Cualquier persona puede plantearnos una inquietud sobre la asistencia a la tercera edad, entre otros:

- adultos mayores que reciben asistencia a la tercera edad
- familiares, amigos, cuidadores y personas de apoyo de quienes reciben asistencia a la tercera edad
- trabajadores y voluntarios de la asistencia a la tercera edad
- profesionales de la salud y médicos.

Para plantear una inquietud, póngase en contacto con nosotros de las siguientes maneras:

- 📞 1800 951 822
- 🖱️ agedcarequality.gov.au
- ✍️ Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, en su ciudad capital

**Encuentre este
recurso en línea**

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

