



# Sugestões importantes para os consumidores: Apresentar uma reclamação

- Anote as suas preocupações ou exponha-as a alguém em quem confie.
- Tenha em consideração o que pretende atingir, o que é razoável e o que será no melhor interesse da pessoa que recebe os cuidados.
- A apresentação imediata e direta da sua reclamação junto do prestador de serviços dá-lhe as melhores hipóteses para uma resolução satisfatória.
- Caso não se sinta capaz de o fazer diretamente, considere recorrer a um representante.
- Se a sua reclamação for complicada ou mais séria, será melhor falar com alguém sénior.
- Por vezes é útil solicitar uma reunião, para que o seu interlocutor possa concentrar-se na sua exposição, sem distrações.
- Faça perguntas sobre o processo de gestão de reclamações do prestador de serviços e os prazos associados ao mesmo.
- Forneça o máximo possível de detalhes. Isso ajudará o prestador de serviços a compreender a sua reclamação.
- Poderá sentir irritação ou frustração. Terá maior probabilidade de receber uma resposta muito melhor se estiver calmo e sereno.
- Por vezes, os prestadores de serviços não pensam em apresentar desculpas quando algo corre mal. Informe-os que gostaria de receber desculpas, peça uma explicação sobre o que aconteceu, e pergunte o que será feito para impedir que a situação se repita.

## Próximos passos

Caso não receba uma resposta à sua reclamação ou não fique satisfeito com a resposta, poderá contactar-nos ou a um representante.

Pode encontrar mais informações sobre como apresentar uma reclamação no nosso website **agedcarequality.gov.au**.

Se quiser contactar um representante especializado em cuidados a idosos, ligue para 1800 700 600.

Se não puder fazê-lo sozinho ou com o apoio de um representante, a **Aged Care Quality and Safety Commission** pode ajudá-lo.

Pode contactar-nos através do **1800 951 822**.



Todas as informações constantes desta publicação estão corretas em janeiro de 2019.



### Telefone

1800 951 822



### Web

agedcarequality.gov.au



### Escreva para

Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, na sua capital