



Los mejores consejos para los consumidores: presentar una queja

- Escriba sus quejas o coméntelas con alguien de confianza.
- Piense si su objetivo es razonable y en interés de la persona que recibe los cuidados.
- La presentación inmediata y directa de su queja al proveedor de servicios es la mejor opción para una resolución satisfactoria.
- Piense en acudir a un defensor si cree que no lo puede hacer sin ayuda.
- Es mejor hablar con alguien de rango superior si la queja es complicada o más seria.
- A veces es útil reunirse con ellos para que puedan prestar atención a lo que les está diciendo, sin ninguna distracción.
- Pregunte sobre el proceso de presentación de quejas del proveedor de servicios y los plazos requeridos.
- Aporte la mayor cantidad posible de detalles. Esto ayudará al proveedor de servicios a comprender su queja.
- Puede que sienta enfado o frustración. Sin embargo, es probable que reciba una mejor respuesta si habla con tranquilidad y claridad.
- A veces, a los proveedores de servicios no se les ocurre ofrecer disculpas cuando algo sale mal. Hágales saber si desea recibir una, pídale una explicación de lo que sucedió y pregúnteles cómo evitarán que se repita.

Siguientes pasos

Si no responden a su queja o la respuesta no es satisfactoria, puede comunicarse con nosotros o con un defensor.

Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, puede encontrar recursos en nuestro sitio web **agedcarequality.gov.au**.

Si desea ponerse en contacto con un defensor de atención a personas mayores, llame al 1800 700 600.

Si no lo puede hacer por su cuenta o con la ayuda de un defensor, la **Comisión para la Calidad y Seguridad de la Atención a las Personas Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission)** puede ayudarle.

Se puede comunicar con nosotros llamando al **1800 951 822**.



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