



¿Qué es la Aged Care Quality and Safety Commission (Comisión de Calidad y Seguridad de la Asistencia a la Tercera Edad)?



En la Comisión de Calidad y Seguridad de la Asistencia a la Tercera Edad, nuestra función es proteger a quienes utilizan servicios de asistencia a la tercera edad financiados por el gobierno de Australia.

Cuando recibe servicios de asistencia a la tercera edad, tiene derecho a:

- dignidad y respeto
- atención segura y de calidad que responda a sus necesidades.

Ayudamos a asegurar que los servicios ofrezcan la mejor atención posible y presten los servicios de acuerdo con la Declaración de Derechos.

Lo hacemos al:

- registrar proveedores para la prestación de asistencia a la tercera edad
- verificar que los servicios cumplan con las Normas de Calidad de la Asistencia a la Tercera Edad
- asegurarnos de que los proveedores y trabajadores actúen según el Código de Conducta de la Asistencia a la Tercera Edad
- investigar quejas sobre servicios de asistencia a la tercera edad
- exigir cambio de proveedores si no cumplen con las normas o no respetan los derechos de las personas
- asegurarnos de que los proveedores gestionen correctamente las tarifas, contribuciones y financiación
- asegurarnos de que las posibles nuevas organizaciones de asistencia a la tercera edad sean adecuadas
- investigar incidentes graves
- publicar información acerca de nuestros hallazgos
- explicar el significado de una buena atención y lo que se puede esperar de los servicios.

Nuestro trabajo abarca la mayoría de los servicios de asistencia a la tercera edad, pero no incluye comunidades de jubilados.

¿Cómo podemos ayudarlo?

La Declaración de Derechos protege su derecho a proporcionar comentarios y presentar quejas. La Declaración de Derechos, que fue presentada en la *Aged Care Act 2024 (Ley de Asistencia a la Tercera Edad de 2024)*, establece los derechos que tiene al acceder a servicios de asistencia a la tercera edad.

Si tiene una inquietud sobre la atención que recibe, puede pedir a su servicio que trabaje con usted para resolverla.

El servicio debe contar con un proceso de respuesta a comentarios y quejas. Deberían informarle las medidas que están tomando para abordar sus inquietudes. No pueden tratarlo de forma diferente por presentar una queja.

Contamos con un servicio gratuito de gestión de quejas. Puede comunicarse con nosotros si no está satisfecho con la respuesta del proveedor a sus inquietudes. También puede hacernos preguntas sobre su servicio o sus derechos.

Le ayudaremos al:

- escucharlo
- proporcionarle la información correcta
- trabajar con usted y su servicio para resolver inquietudes.

Puede autorizar a un familiar, amigo o defensor a ponerse en contacto con nosotros en su nombre. Las conversaciones pueden ser confidenciales o anónimas, si así lo prefiere.

Puede ponerse en contacto con nosotros por teléfono, mediante un formulario en línea, por correo electrónico o correo postal.

¿Dónde más puede obtener ayuda?

Puede solicitar ayuda de un defensor independiente en el ámbito de la asistencia a la tercera edad. Un defensor puede:

- ayudarlo a entender sus derechos
- ayudarlo a hablar con su servicio sobre una cuestión referida a la asistencia a la tercera edad
- plantear quejas ante nosotros
- solucionar sus problemas de asistencia a la tercera edad.

Puede obtener ayuda gratuita y confidencial al visitar el sitio web de la Older Persons Advocacy Network (Red de Defensa de las Personas Mayores) o llamarlos al **1800 700 600**.



Declaración de Derechos
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



Comisión de Calidad y Seguridad de la Asistencia a la Tercera Edad
agedcarequality.gov.au/contact-us



Código de Conducta de la Asistencia a la Tercera Edad
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



Normas de Calidad de la Asistencia a la Tercera Edad
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



Sitio web de la Red de Defensa de las Personas Mayores
opan.org.au

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/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet

