



Qué esperar cuando nos plantea una inquietud



La función de la Aged Care Quality and Safety Commission (Comisión de Calidad y Seguridad de la Asistencia a la Tercera Edad) es proteger los derechos, el bienestar y los intereses de los adultos mayores que utilizan los servicios de asistencia a la tercera edad financiados por el gobierno australiano. Si tiene una inquietud sobre la asistencia a la tercera edad, es importante que la exprese. Es su derecho.

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 servicios de asistencia a la tercera edad. Están incluidos el derecho a tomar sus propias decisiones, a ser respetado y a 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.

Cómo plantear una inquietud

Los proveedores de asistencia a la tercera edad deben asegurarse de que sus servicios sean adecuados para las necesidades de los adultos mayores.

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.

Puede [plantearnos una inquietud](#) proporcionándonos comentarios o presentando una queja. Proporcionarnos comentarios es una manera de comunicarnos su inquietud sin participar en el proceso de resolución (la manera en que gestionamos el tema).

Si quiere participar en la manera en que gestionamos su inquietud, es mejor presentar una queja.

Cómo podemos ayudar

Cuando se comunique con nosotros para plantear una inquietud por primera vez, nosotros:

- le informaremos que recibimos su queja dentro de 3 días hábiles
- escucharemos sus inquietudes
- le pediremos información y evaluaremos los riesgos

- hablaremos sobre lo que desee que ocurra
- le explicaremos qué hacemos y cómo podemos ayudar
- tomaremos medidas inmediatas si una persona mayor corre riesgo grave de sufrir daños.

Según el motivo de su inquietud, podemos ayudarlo al:

- explicarle sus derechos
- determinar qué le gustaría que el proveedor hiciera de manera diferente
- asegurarnos de que el proveedor cumpla con sus obligaciones
- ayudarlos a usted y al proveedor a llegar a un acuerdo sobre cómo resolverán el problema, restaurar la relación y evitar que vuelva a ocurrir
- ponerlo en contacto con un servicio de defensa gratuito para que puedan ayudarlo
- asegurarnos de que sepa dónde presentar su queja, si nosotros no somos las personas adecuadas para ayudar.

Es seguro expresarse

La seguridad y el bienestar de las personas mayores son importantes y están protegidos por la [Declaración de Derechos](#). Expresar su opinión 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.

Cuando nos plantea una inquietud, usted:

- puede optar por no revelarnos su identidad (nombre, información personal y datos de contacto)
- puede optar por no revelar al proveedor la identidad de quienes estén involucrados en la queja

- puede participar en el proceso de gestión de su inquietud, incluido recibir actualizaciones periódicas, si nos facilita sus datos de contacto
- tendrá determinados derechos y protecciones si nos proporciona información que demuestre que un proveedor, trabajador o persona responsable pueda no estar cumpliendo sus obligaciones, según la legislación sobre la asistencia a la tercera edad. Estos derechos y protecciones se denominan [protecciones para denunciantes](#).

Si está preocupado, nuestro amigable personal del equipo de contacto con el cliente está disponible para ayudar.

Inquietudes con las que podemos ayudar

Los proveedores de asistencia a la tercera edad tienen responsabilidades que deben cumplir para recibir financiación del gobierno. Si le preocupa que su proveedor pueda no estar cumpliendo con esas responsabilidades, podemos ayudar.

Podemos ayudarlo con inquietudes sobre la atención que usted o cualquier otra persona mayor reciba, como:

- un proveedor, trabajador o persona responsable que no [cumpla con sus obligaciones](#) según la Ley de Asistencia a la Tercera Edad
- un proveedor que no actúe de acuerdo con la [Declaración de Derechos](#)
- cuidados personales, como servicios que lo ayudan a ducharse, tomar medicamentos, comer o desplazarse
- comunicación, por ejemplo, cómo un proveedor, trabajador o persona responsable comparte información con usted y responde a sus preguntas o inquietudes
- su entorno de vida, por ejemplo, seguridad, protección y limpieza
- algunas tarifas y cargos.

Abril de 2026

