

“¿Con qué puede ayudar el Comisionado de Quejas sobre Asistencia a la Tercera Edad?”

Podemos ayudarlo con problemas relacionados con la calidad de la asistencia o de los servicios que recibe de proveedores de asistencia para la tercera edad financiados por el gobierno australiano.

Puede plantear inquietudes acerca de servicios de asistencia a la tercera edad que recibe en su hogar o en un centro de asistencia a la tercera edad, incluidos:

- Asistencia en centros residenciales o asistencia de relevo en centros asistenciales
- Paquetes de atención domiciliaria (Home Care Packages)
- Programa de Apoyo Domiciliario de la Commonwealth (Commonwealth Home Support Program)
- Asistencia flexible, incluida Asistencia de transición (Transition Care) y el Programa Nacional de Asistencia Flexible para la Tercera Edad dirigido a Aborígenes e Isleños del Estrecho de Torres (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program).

Su inquietud puede estar relacionada con cualquier tipo de cuidados o prestaciones que recibe del servicio, incluidos cuidados personales o clínicos, variedad de actividades, discriminación, comidas, comunicación o entorno físico.

Comisionado de Quejas sobre Asistencia a la Tercera Edad (Aged Care Complaints Commissioner)

Teléfono 1800 550 552*

Si usted es sordo o tiene algún impedimento auditivo o del habla, podemos atenderlo a través del Servicio de retransmisión nacional (National Relay Service). Llame al **1800 555 677** y solicite que lo comuniquen con el **1800 550 552**.

Si necesita un intérprete, podemos atenderlo a través del Servicio de traducción e interpretación (Translating and Interpreting Service). **Llame al 131 450** y solicite que lo comuniquen con el **1800 550 552**.

Escríbanos

Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848
(en su ciudad capital)

Sitio web

agedcarecomplaints.gov.au

Para más información sobre asistencia a la tercera edad

La página web My Aged Care y el centro nacional de contacto han sido creados por el gobierno australiano para ayudarlo a entender mejor cómo funciona el sistema de asistencia a la tercera edad. Ofrecen información sobre asistencia a la tercera edad para usted, un familiar, amigo o persona que tenga a su cargo.

Web: myagedcare.gov.au

Centro de contacto: **1800 200 422**

* Las llamadas al 1800 son gratuitas desde líneas fijas, sin embargo, las llamadas desde teléfonos móviles podrían incurrir cargos.

Descargo de responsabilidad: Según la Ley de Asistencia a la Tercera Edad de 1997 (Aged Care Act 1997), el Comisionado de Quejas sobre Asistencia a la Tercera Edad puede utilizar todo tipo de información recibida en el cumplimiento de sus funciones regulatorias de Comisionado de Quejas. El Comisionado de Quejas tiene implementados procedimientos para garantizar que la información personal esté protegida contra el uso incorrecto y que no se revele de manera ilegal.

Toda la información incluida en esta publicación es correcta a enero de 2016.

Spanish



Australian Government
Aged Care Complaints Commissioner

Resolver.
Proteger.
Mejorar.

Algo me preocupa

Información acerca del Comisionado de Quejas sobre Asistencia a la Tercera Edad (Aged Care Complaints Commissioner) dirigida a personas que reciben asistencia a la tercera edad, familias, representantes y cuidadores



“¿Quién puede plantear una preocupación?”

Cualquier persona puede plantear una preocupación. Para plantear su inquietud conviene dirigirse en primer lugar al proveedor de servicios. Ello podría dar como resultado una resolución rápida y sostenible.

En este grupo se incluyen personas que reciben asistencia, parejas, familiares, representantes, amigos, defensores, miembros del personal y voluntarios.

Si usted va a plantear alguna preocupación relativa al cuidado que otra persona está recibiendo, debe asegurarse de que lo sepa la persona (o su representante).

Si no puede resolver su problema con el proveedor de servicios, puede ponerse en contacto con el Comisionado de Quejas sobre Asistencia a la Tercera Edad (Aged Care Complaints Commissioner), llamando al **1800 550 552**. Nuestro servicio es gratuito.

Examinaremos cualquier preocupación que se notifique sin importar el origen cultural de la persona, su discapacidad, género, sexo e identidad sexual, orientación sexual o cualquier otra condición. No discriminamos.



“¿Qué ocurre cuándo me pongo en contacto con el Comisionado de Quejas?”

Nuestro objetivo es resolver su problema, atendiendo a los mejores intereses de la persona que recibe la asistencia.

Le explicaremos el proceso, las opciones disponibles para resolver el asunto y lo que se puede lograr.

Le agradecemos suministre cuanta información pueda cuando se ponga en contacto con nosotros, lo cual nos ayudará a comprender sus problemas y expectativas.

Seleccionaremos las opciones que brinden la mayor probabilidad de lograr el mejor resultado, según la naturaleza de aquello que le preocupa y el riesgo que enfrenta la persona que recibe el cuidado.

En algunos casos, pediremos al proveedor de servicios que resuelva su problema. También podemos usar otras opciones, como las conciliaciones, mediaciones o investigaciones.

“¿Tengo que dar mi nombre?”

No. Puede presentar su queja de manera anónima o confidencial.

Sin embargo, ello podría limitar nuestra capacidad de ayudarlo, por lo tanto es mejor notificar lo que le preocupa abiertamente.

Le podremos explicar las diferencias entre las quejas abiertas, anónimas y confidenciales cuando llame. También puede encontrar más información en nuestra web: **agedcarecomplaints.gov.au**

“¿Se encuentra disponible algún otro tipo de asistencia?”

Los servicios de defensa podrían ayudarlo.

Un defensor puede:

- proporcionarle información acerca de sus derechos y responsabilidades
- ayudarlo a dirigirse a nosotros o al proveedor de servicios para plantear su inquietud
- apoyarlo en cualquier etapa durante el proceso de quejas.

El servicio de defensa es gratuito, independiente y confidencial. Un defensor siempre le pedirá su consentimiento antes de llevar a cabo cualquier acción.

Puede llamar al Teléfono de Defensa de la Asistencia a la Tercera Edad (National Aged Care Advocacy Line) al **1800 700 600**.

Si usted nos da su consentimiento, podemos llamar a una agencia de defensa de parte suya para explicarle lo que le preocupa y para pedirle que la agencia se ponga en contacto con usted.

