



El servicio que le ofrecemos

¿Cuál es nuestra función?

Podemos ayudarlo con respecto a sus inquietudes acerca de la calidad de la asistencia o de los servicios que usted u otra persona recibe de proveedores de asistencia para la tercera edad financiados por el gobierno australiano. Puede tratarse de servicios de asistencia para la tercera edad para recibir ayuda en el domicilio o en un centro de asistencia para 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).

Podemos ayudarlo a resolver sus inquietudes directamente con el proveedor. También podemos examinar quejas relacionadas con las responsabilidades de los proveedores. Por ejemplo, están incluidos la asistencia, elección de actividades, discriminación, provisión de comidas, comunicación o el ambiente físico.

Utilizamos diferentes enfoques para resolver problemas, según las circunstancias de cada caso. Esto nos permite elegir el enfoque más relevante, práctico y eficiente, en base a sus inquietudes.

No podemos:

- examinar inquietudes acerca de servicios de asistencia a la tercera que no estén financiados por el gobierno australiano
- examinar inquietudes que no estén relacionadas con las responsabilidades de los proveedores, según la Ley de Asistencia a la Tercera Edad de 1997 (*Aged Care Act 1997*) o su acuerdo de financiamiento con el gobierno australiano
- decir quién debe tomar decisiones financieras, legales o sanitarias en nombre de alguien que recibe asistencia a la tercera edad
- hacer comentarios acerca de disposiciones laborales del proveedor, como sueldos o condiciones de empleo
- proveer asesoramiento legal
- pedirle a proveedores que despidan a alguien
- investigar la causa de muerte; esa es la función del médico forense
- determinar en todos los casos si un evento específico ocurrió o no, especialmente si recibimos versiones contradictorias de tal evento
- proporcionar asesoramiento clínico acerca del tratamiento que alguien debería recibir.

Podemos derivar quejas que no estén comprendidas dentro de nuestro ámbito a otras organizaciones. Si no podemos ayudarlo, trataremos de identificar quién puede hacerlo.



El Comisionado de Quejas sobre Asistencia a la Tercera Edad:

Cómo nos puede ayudar

- Le informará a la brevedad posible si su inquietud no se encuentra dentro del ámbito del Comisionado de Quejas y, en los casos en los que sea posible, le suministrará datos de otras organizaciones que quizás puedan ayudarlo.
- Acusará recibo de las quejas a la brevedad posible.
- Le explicará cómo resolveremos su queja. Elegiremos la mejor manera de resolver sus inquietudes, desde métodos simples y rápidos a procesos más formales y prolongados.
- Se pondrá en contacto y trabajará con todas las personas pertinentes involucradas en una queja.
- Le proporcionará el nombre de la persona de contacto para su queja y hablará con usted de manera regular acerca de cómo se está tramitando su queja.
- Lo escuchará y le dará oportunidades razonables para que suministre información relevante, para que podamos analizar sus inquietudes.
- Le informará los motivos de las decisiones que tomemos y le dará oportunidades para que exprese su opinión.
- Resolverá su queja a la brevedad posible y le suministrará comentarios acerca del resultado.
- Le informará sus derechos de revisión.
- Actuará de manera justa, ética, imparcial y objetiva.
- Lo tratará con cortesía, respeto y sin discriminación.
- Aprenderá de las quejas y aprovechará las oportunidades para mejorar la asistencia a la tercera edad.
- Identifique con claridad el tema de la queja y colabore con nosotros para lograr el mejor resultado para la persona que recibe asistencia a la tercera edad.
- Infórmenos sin demora si tiene necesidades especiales para que podamos asistirlo.
- Infórmenos qué medidas ya ha tomado para plantear sus inquietudes.
- Coopere con nosotros y responda a nuestras solicitudes de información de la manera más rápida y precisa posible.
- Suministre la mayor cantidad de información que pueda, lo más rápido que pueda.
- Trátenos con cortesía y respeto, y sin discriminación.
- Suministre comentarios acerca de nuestro servicio en cualquier etapa del proceso.

Nuestra visión

La gente confía en que presentar una queja vale la pena, ya que permitirá lograr una resolución para el individuo y mejorar la asistencia para otras personas

📞 Teléfono

1800 550 552*

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

🌐 Sitio web

agedcarecomplaints.gov.au

✉ Escribir a:

Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848
En su ciudad capital