



## 10 Consejos importantes del Comisionado de Quejas

- Escriba sus preocupaciones o hable acerca de ellas con alguien de su confianza.
- Piense bien lo que quiere lograr, que sea razonable y que beneficie a la persona que recibe los cuidados.
- Plantear la queja con rapidez y directamente al proveedor de servicios le da la mejor oportunidad de lograr una resolución satisfactoria.
- Tenga en cuenta la posibilidad de recurrir a un defensor si le parece que no puede hacerlo solo.
- Si su queja es complicada o más seria, es mejor que hable con alguien de mayor autoridad.
- A veces puede ser útil concertar una entrevista, así pueden concentrarse en lo que diga, sin distracciones.
- Infórmese sobre el proceso de quejas del proveedor de servicios y los plazos correspondientes.
- Suministre toda la información posible. Esto ayudará al proveedor de servicios a entender su queja.

- Puede que se sienta enojado o frustrado. Es probable que reciba una respuesta mucho mejor si se presenta tranquilo y con las ideas claras.
- Algunas veces, a los proveedores de servicios no se les ocurre pedir disculpas cuando algo ha salido mal. Avíseles si le gustaría que se disculparan, y pídeles explicaciones acerca de lo sucedido y de lo que se hará para evitar que ocurra nuevamente.

## Pasos siguientes

- Si no recibe una respuesta a su queja o no está satisfecho con la respuesta recibida, puede ponerse en contacto con nosotros o con un defensor.
- Para obtener más información acerca de la forma de presentar una queja, puede encontrar recursos en nuestro sitio web [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)
- Si desea ponerse en contacto con un defensor de asistencia a la tercera edad, llame al **1800 700 600**
- Si no puede hacerlo por sí mismo o con la ayuda de un defensor, el **Comisionado de Quejas acerca de la Asistencia a la Tercera Edad (Aged Care Complaints Commissioner)** puede ayudarlo. Puede ponerse en contacto con nosotros llamando al **1800 550 552**.