



7. Plan de resolución de quejas relativas a asistencia a personas mayores (Aged Care Complaints Scheme)

La mayoría de las organizaciones y hogares que proporcionan asistencia a personas mayores (también conocidos como proveedores de servicios) hacen un gran esfuerzo para ofrecerle asistencia y servicios de calidad. Sin embargo, a veces pueden surgir problemas. Si usted tiene alguna queja en relación a la asistencia o los servicios que recibe de un hogar de ancianos, del Paquete de asistencia en el hogar (Home Care Package) o del Servicio CHSP (Asistencia a domicilio o en la comunidad - CHSP service), puede hacer un reclamo. De esta manera, los proveedores pueden mejorar la calidad de la asistencia y los servicios que le proporcionan a usted, a un ser querido, o a cualquier otra persona.

¿Sobre qué puedo reclamar?

Puede hacer un reclamo sobre cualquier área de la asistencia y los servicios que recibe de un proveedor de servicios subvencionado por el gobierno australiano. Algunas de estas áreas pueden ser:

- salud y asistencia personal (por ejemplo, control de infecciones e higiene personal)
- comunicación (por ejemplo, información y procesos internos de resolución de quejas)
- personal empleado (por ejemplo, conducta y capacitación)
- ambiente físico (por ejemplo, seguridad, vigilancia, limpieza y uso de timbres)
- asuntos financieros
- actividades, libertad de elección y comodidad.

¿Ante quién presento la queja?

Si se siente cómodo, lo primero que debería hacer es hablar con su proveedor de servicios y expresarle sus inquietudes. La mayoría de las veces, el proveedor de

servicios es el más indicado para resolver quejas y aliviar sus preocupaciones. Esta puede ser la manera más rápida y efectiva de encontrar una solución.

Sin embargo, si no siente cómodo hablando con su proveedor de servicios, o si la queja no se ha resuelto, puede ponerse en contacto con el Equipo del Plan de resolución de quejas relativas a asistencia a personas mayores (Aged Care Complaints Scheme). El Plan es un servicio gratuito.

Si no le pueden ayudar, le dirán el motivo y le sugerirán a quién dirigirse o lo derivarán a otras organizaciones, como a una Comisión estatal de quejas relativas a servicios de salud (Health Care Complaints Commission), o a la Oficina australiana de regulación de profesionales de la salud (Australian Health Practitioner Regulation Agency).

¿Cómo me pongo en contacto con el equipo del Plan (Scheme)?

- Por internet: presente su queja en línea, a través del sitio web del Departamento de Servicios Sociales (Department of Social Services)
- Por teléfono: llame al 13 14 50 y diga que desea ponerse en contacto con el Aged Care Complaints Scheme
- Por escrito: dirija su queja escrita a:
Aged Care Complaints Scheme
Australian Department of Social Services
GPO Box 9820
(Su ciudad capital y estado o territorio)

¿Qué debo incluir en mi queja?

Si presenta su queja a través del sitio web o por teléfono, será guiado por el sistema y se le indicará qué información proporcionar. Si presenta la queja por escrito, asegúrese de incluir la siguiente información:

- su nombre, dirección y número de teléfono, a menos que desee permanecer en el anonimato
- la fecha en que presenta la queja
- datos de su queja, por ejemplo fechas específicas de lo que ha ocurrido
- el nombre del proveedor de servicios para personas mayores y el estado o territorio en el que se encuentra
- el nombre de la persona que recibe la asistencia.

Puede presentar su queja de forma anónima, pero el equipo del Plan (Scheme) solo puede ponerse en contacto con usted para hablar de su queja o para informarle del resultado si proporciona sus datos de contacto.

¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona puede presentar una queja, por ejemplo:

- usted (la persona que recibe la asistencia)
- su pareja
- sus parientes
- sus amigos
- sus representantes

- el personal del servicio de asistencia para personas mayores
- cuidadores
- voluntarios
- profesionales de la salud

¿Qué ocurre después de presentar una queja?

Al presentar una queja ante el equipo del Plan (Scheme), se le explicará el proceso y sus opciones. Es posible que le pidan más información y que le pregunten cuáles son sus expectativas. Cuanta más información incluya al presentar la queja, más fácil será para el equipo del Plan (Scheme) comprender los diversos aspectos del problema y determinar la mejor manera de resolver sus preocupaciones. Puede obtener más información acerca de este proceso en la [página de preguntas frecuentes del Plan \(Scheme's FAQ\)](#).

Cómo solicitar la revisión de una decisión o un proceso

Si no está satisfecho con la decisión del equipo del Plan (Scheme), o no está conforme con la manera en que su queja fue tratada, puede solicitar una revisión. Solo se puede solicitar la revisión una vez que el proceso de resolución de reclamaciones haya finalizado. Después de recibir la carta con la decisión, dispone de 28 días para solicitar una revisión. Puede ponerse en contacto con el equipo del Plan (Scheme) y solicitar una revisión por teléfono o por escrito. En su solicitud debe indicar las razones por las que solicita una revisión de la decisión.

¿Qué ocurre si no estoy conforme con el resultado de la revisión?

Si no está satisfecho con nuestra decisión, según los servicios que reciba, puede solicitar una revisión independiente, ya sea del Comisionado de asistencia a personas mayores (Aged Care Commissioner) o del Defensor del Pueblo (Commonwealth Ombudsman). La carta con la decisión del equipo del Plan (Scheme) le informará si puede apelar ante el Defensor o ante el Comisionado, según los servicios que reciba.

También puede solicitar al Comisionado de asistencia a personas mayores que evalúe nuestro proceso de resolución de reclamaciones para ayudarnos a mejorarlo. Para más información, puede ponerse en contacto con el Comisionado llamando al 13 14 50. El Defensor del Pueblo puede evaluar quejas sobre las acciones y decisiones del Comisionado de asistencia a personas mayores y sobre los procesos del equipo del Plan (Scheme). Para más información, póngase en contacto con la oficina del Defensor del pueblo en el [sitio web del Defensor del Pueblo \(Ombudsman\)](#).

My Aged Care 1800 200 422



Servicios de traducción e interpretación (Translating and Interpreting Services -TIS) 131 450