

Gestión de quejas e incidentes de riesgo



Está bien quejarse

Instrucciones:



La forma en que responde a una queja es igual de importante que resolver la queja. No existe una forma definitiva de hacerlo, pero los reclamantes deben saber que usted toma en serio los comentarios y está dispuesto a reconocer los errores cuando ocurren. Incluso si no puede resolver del todo una queja, es fundamental que la persona que la presentó sienta que ha sido escuchada, que su opinión fue valorada y que usted hizo todo lo posible para resolver sus inquietudes. Esto demuestra que toma en serio el hecho de que los participantes sepan que está comprometido a brindar apoyo de manera segura, con cuidado y aptitud.

En esta infografía, se muestran buenos mensajes para dar a los participantes sobre el modo en que aborda las quejas.



Está bien quejarse

Acerca de las quejas

Una queja es cuando se le dice a alguien que usted no está satisfecho con algo acerca del servicio que recibe

Lo tomaremos en serio y respetaremos su privacidad cuando presente una queja

Cualquier persona puede presentar una queja sobre nuestros servicios

Lo involucraremos en la investigación de su queja y consultaremos con usted sobre cómo debemos cambiar para evitar que vuelva a suceder lo mismo



También puede presentar una queja ante la Comisión de NDIS: llame al 1800 035 544 o use TTY al 133 677 o al Servicio Nacional de Retransmisión pidiendo el número 1800 035 544 o el uso de un intérprete.



Qué hacer cuando quiere presentar una queja



Elija a una persona de confianza con quien hablar. Podría ser un miembro del personal.



Hablaremos con usted sobre la queja. Le preguntaremos qué lo disgustó, qué desea que suceda a continuación y qué podemos hacer para ayudar a solucionar el problema.



Lo involucraremos en la investigación y averiguaremos qué causó el problema. Consultaremos con usted sobre cómo debemos cambiar para evitar que vuelva a suceder lo mismo.



En ocasiones, nos reunimos con usted. Un familiar, un defensor o cualquier persona que necesite para apoyo puede venir a la reunión.



Le informamos lo que hemos hecho para solucionar el problema, cómo llegamos a esa decisión y qué puede hacer si aún no está satisfecho.



Nos disculparemos si hicimos algo incorrecto.