



# DAMOS TU OPINIÓN

**Formulario de Comentarios**

SUGERENCIAS | ELOGIOS | QUEJAS

# Guía para llenar este formulario

Este formulario está disponible para los residentes y usuarios de Royal Freemasons, los miembros de sus familias y cualquier otra persona interesada en hacernos llegar su opinión en forma de:

- Sugerencia
- Elogio
- Queja

Cualquier comentario será siempre bienvenido. Esta información nos ayuda a mejorar continuamente nuestros servicios.

## ¿Cómo funciona el proceso?

**Tu opinión tiene un valor inmenso para nosotros, porque nos brinda la oportunidad de mejorar la forma en que Royal Freemasons ofrece sus servicios de atención y cuidado.**

Como primer paso, ponte en contacto con uno de los miembros del personal o algún gerente que esté familiarizado con el tema en cuestión y comunícale tu inquietud. Si no te sientes cómodo hablando sobre el tema con el personal involucrado en el cuidado diario de tu ser querido, puedes llamar al 1300 176 925 y preguntar por alguno de los siguientes gerentes:

- Gerente General – Atención Residencial
- Gerente General – Vivienda para Jubilados
- Gerente de Casos – Servicios Comunitarios

Para Royal Freemasons es importante que manifiestes tus inquietudes y por eso te invitamos a expresar tus opiniones. Esto solo tendrá un impacto positivo en los servicios de cuidado y atención que ofrecemos.

# DANOS TU OPINIÓN

Si quieres presentar una queja formal, puedes hacerlo de las siguientes formas:

- Verbalmente, en persona o por teléfono
- Por correo electrónico: **quality@royalfreemasons.org.au**
- En línea: **www.royalfreemasons.org.au**
- Por medio del formulario 'Danos Tu Opinión'. Lo puedes entregar en cualquiera de nuestros centros o enviarlo por correo a:

**Royal Freemasons**

45 Moubray, Melbourne VIC 3004

## ¿Y si no estoy satisfecho con la respuesta?

Los habitantes de residencias para adultos mayores o los usuarios de servicios comunitarios (atención domiciliaria) pueden llamar a la Comisión de Calidad y Seguridad del Cuidado de los Adultos Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission) al número 1800 951 822.

Los habitantes de residencias para jubilados pueden comunicarse con la Oficina de Asuntos del Consumidor de Victoria (Consumer Affairs Victoria) en el 1300 558 181.

También puedes pedir ayuda a la Oficina de Asuntos del Consumidor de Victoria (Consumer Affairs Victoria - CAV) o al Tribunal Civil y Administrativo de Victoria (Victorian Civil and Administrative Tribunal - VCAT) antes de presentar tu queja, o si no estás satisfecho con la respuesta de los directivos.

## Nuestro compromiso con tu privacidad.

Royal Freemasons está obligada por la legislación a mantener tu privacidad y sólo revelará información personal y sensible con tu consentimiento. Para obtener una copia completa de nuestra política de privacidad y la declaración de recopilación de datos privados, consulta nuestro sitio web o pídele la información a algún miembro del personal.



# Completa la siguiente información:

NOMBRE DEL RESIDENTE/USUARIO

CENTRO/COMPLEJO RESIDENCIAL/DIRECCIÓN

NOMBRE DE LA PERSONA QUE LLENA EL FORMULARIO

FECHA

No. TELÉFONO

EMAIL

DIRECCIÓN

BARRIO

CÓDIGO POSTAL

## Sólo para uso de la gerencia

SUGGESTION  COMPLIMENT  COMPLAINT

DATE RECEIVED

ACKNOWLEDGMENT BY MANAGER

ACTIONED BY  VERBAL  LETTER  EMAIL

ACTION TAKEN

DATE

RESPONSE DATE

EVALUATION

DATE

## Sólo para uso administrativo

ENTERED ONTO COMMENTS/COMPLAINTS LOG  YES  NO

TAKEN TO PCI.  YES  NO

## Residencias para el cuidado de adultos mayores

- Centennial Lodge
- Coppin Centre
- Elizabeth Gardens
- Flora Hill
- Footscray
- Moe
- Monash Gardens
- Mount Martha Valley
- Sale
- Springtime

## Vivienda para personas jubiladas

- Acacia Court
- Banksia Court
- Berwick Brae Village
- Boyd Court
- Goulburn Court
- Jacaranda Court
- Marjorie Nunan Court
- Marjorie Nunan Terrace
- Monash Gardens Village
- Murray Gardens Court

## Servicios Comunitarios

- Programa de Asistencia Domiciliaria de la Commonwealth
- Paquetes de Atención Domiciliaria
- Centro de Bienestar (prev. Terapia Diurna)

## Royal Freemasons Ltd.

Vivienda para Jubilados | Atención Domiciliaria |  
Atención Residencial

45 Moubray Street, Melbourne VIC 3004

**1300 1 ROYAL (1300 176 925)**

[quality@royalfreemasons.org.au](mailto:quality@royalfreemasons.org.au)