

# ¡Denos su opinión!

UnitingCare valora todos los elogios, quejas y comentarios.

Los elogios nos dicen lo que estamos haciendo bien y los compartiremos con nuestros empleados y equipos de servicio pertinentes.

Usted tiene derecho a que sus quejas se investiguen de forma justa y rápida, y a que se le informe del resultado de su queja.

Recibiremos gustosos sus comentarios generales, sean ellos positivos o negativos, pues nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio que ofrecemos.

Para presentar un elogio, queja o comentario, usted puede:



Hablar personalmente con un empleado pertinente



Llámarnos al: 1800 008 993 (Llamada gratuita\*) en horario de oficina de 08:30 a 16:30 horas para hablar con un empleado pertinente



Escribir a:

Incidents and Complaints Advisor  
GPO Box 967, Brisbane Qld 4001



Enviar un e-mail a:

Feedback@uccommunity.org.au



Visitar nuestro sitio web:

eapu.com.au

\*Llamada gratuita desde una línea fija



## Cómo contactar el Número de ayuda por maltrato de mayores de Queensland

# 1300 651 192

### Horario

De lunes a viernes de 9 a 17 horas  
(mensajes después de horas)

### Intérpretes

Si no habla inglés, llame al Servicio telefónico de intérpretes

### Si llama desde otro estado

Teléfono: 07 3867 2525

(como se cobran las tarifas normales, pídanos que le llamemos de vuelta)

**E-mail: [eapu@uccommunity.org.au](mailto:eapu@uccommunity.org.au)**

**Sitio web: [eapu.com.au](http://eapu.com.au)**

## Unidad de prevención del maltrato de personas mayores



Promoviendo el derecho de todos los adultos mayores a una vida libre de maltrato

# 1300 651 192

V2 – 17 June 2022

Orgullosos de ser parte de



Orgullosos de ser parte de



## ¿Qué es el maltrato de las personas mayores?

El maltrato a una persona de edad consiste en un acto o varios actos repetidos que le causan daño o sufrimiento, o también la no adopción de medidas apropiadas para evitar otros daños, cuando se tiene con dicha persona una relación de confianza. (Organización Mundial de la Salud, 2002)

## ¿Quién puede verse afectado?

Es difícil imaginar el maltrato de las personas mayores, pero sucede todos los días. Puede sucederle a cualquier persona mayor, independientemente de su género, cultura, riqueza, discapacidad, autonomía o situación de dependencia de cuidados. Lo más común es que el maltrato de los adultos mayores suceda en el seno de las relaciones de familia, especialmente entre un/a anciano/a y su hijo/a adulto/a. El edadismo tiene consecuencias negativas profundas en las personas mayores de nuestra comunidad. El edadismo no es ni benigno ni inofensivo, y sustenta actitudes negativas y conductas abusivas hacia las personas ancianas o que están envejeciendo. El envejecimiento no reduce nuestro derecho a estar a salvo y ser respetados.

## Tipos de maltrato

**Maltrato económico** – El uso ilegal o inapropiado y/o gestión inadecuada del dinero, la propiedad o los recursos de una persona

**Descuido** – Cuando un cuidador o persona responsable se niega a asegurarse, o no se asegura de que la persona reciba las necesidades de la vida

**Maltrato físico** – La imposición de dolor físico o lesiones, coerción física o privación de libertad

**Maltrato psicológico** – La imposición de angustia mental, que incluye acciones que causan temor de violencia, aislamiento o privación, y sentimientos de vergüenza, humillación e impotencia

**Maltrato sexual** – Toda conducta, lenguaje o actividad sexuales indeseadas que le causen a la persona sentimientos de incomodidad, miedo o amenaza

**Maltrato social** – El impedimento intencional de contacto social entre una persona mayor y sus parientes o amigos, o de acceso a actividades sociales preferidas

## ¿Qué es el Número de ayuda por maltrato de mayores?

Nuestro número confidencial de ayuda por maltrato de mayores (Elder Abuse Helpline) es un punto de contacto para toda persona que sufra, presencia o sospeche el maltrato de una persona mayor por una persona de confianza que conoce, generalmente un pariente.

El Número de ayuda por maltrato de mayores es una fuente de información, apoyo y derivación acerca del maltrato de personas de edad, y de la protección de los derechos, dignidad y autonomía de las personas mayores.

## ¿Debo llamar al número de ayuda?

Lo que empiezo como algo pequeño suele ir en aumento; es importante que nos contacte temprano. Cualquiera persona puede llamar al número de ayuda y pedir apoyo. Si una persona corre peligro inmediato, llame a la policía al Triple cero (000).

## ¿Qué sucede cuando se llama al número de ayuda?

Afrontar el maltrato de las personas de edad puede ser confuso, doloroso, angustioso y, a veces, abrumador para las personas mayores, las familias y los testigos. Los contextos en que ocurren las situaciones de maltrato de personas mayores suelen ser complejos y de capas múltiples.

Cuando llame al Número de ayuda por maltrato de personas mayores, hablaremos de sus preocupaciones en una conversación segura y confidencial que podrá ayudarlo a evaluar el riesgo, examinar la dinámica de la relación, buscar vías y opciones, hacer preguntas e informarse sobre los servicios de apoyo. Nos tomamos el tiempo de escucharle y comprender su situación, y de ofrecerle un espacio de seguridad y respeto para el diálogo.

También recibimos gustosamente llamadas de proveedores de servicios como médicos clínicos, especialistas, psiquiatras, psicólogos, asistentes sociales, otros equipos de profesionales de la salud y la policía. Somos una “caja de resonancia” y un apoyo para los profesionales y trabajadores de primera línea.

## Qué no hacemos

- No somos un número para momentos de crisis
- No somos una agencia de denuncias
- No emprendemos trabajo de caso
- No investigamos casos de maltrato de personas mayores

Sin embargo, existen organizaciones que desempeñan estas funciones en ciertas circunstancias. El Número de ayuda por maltrato de mayores puede conversar sobre su situación y conectarle con servicios pertinentes.

## ¡Estamos para las personas mayores!

El Número de ayuda por maltrato de mayores se dedica específicamente a las necesidades de las personas de edad. Estamos aquí para defender el derecho de las personas mayores a tener una vida rica, segura y plena.