

Thank you for your feedback.

 1300 275 227

 [baptistcare.org.au](http://baptistcare.org.au)

Your Say continued...

Please provide details about your feedback (attach further information if required)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

If complimenting a particular employee, please note their name here and the reason for the compliment:

---

---

---

---

---

---

---

---

If you would like a personal response to your feedback, please indicate the method of contact:

Email  Phone  Letter  In Person  No Thanks

Name 

---

Address 

---

Phone 

---

 Email 

---

To be completed by a BaptistCare team member

Date entered into RiskMan:	
RiskMan ID Number:	Entered by:

L7323 D00780-1910



# Denos su opinión

Valoramos su opinión y nos comprometemos a responder de forma positiva y considerada, esforzándonos en lo posible por ser receptivos, empoderantes y comprensivos.

[baptistcare.org.au/haveyoursay](http://baptistcare.org.au/haveyoursay)

*Because we care*



## Proceso de retroalimentación de BaptistCare

Sus comentarios nos dan la oportunidad de felicitar a quienes han ido más allá de sus responsabilidades o de identificar aquellos aspectos que han fallado, con objeto de abordar problemas y adoptar medidas positivas para evitar que vuelvan a suceder. Para dar lo mejor de nosotros mismos necesitamos su ayuda... y su opinión.

## ¿Quién puede hacernos llegar su opinión?

¡Cualquiera! Nos complace recibir comentarios tanto de nuestros clientes como de sus familiares y amigos, así como de nuestros empleados, voluntarios, visitantes y socios de apoyo.

Queremos conocer su opinión para saber cuándo estamos haciendo las cosas bien o si necesitamos mejorar algún aspecto de nuestro servicio.

Sus comentarios serán tratados de forma confidencial y respetaremos su privacidad.

Puede elegir permanecer anónimo si lo desea, pero ello puede limitar el modo en que podremos responder a sus comentarios.

## ¿Qué pasa una vez que dejo mi opinión?

Su opinión quedará registrada. Le confirmaremos su recepción en persona, por teléfono, por carta o por email.

Asumimos el compromiso de ser abiertos y honestos con nuestros clientes, permitiéndoles que se sientan apoyados e instándoles a comunicarnos cualquier preocupación si algo no ha ido bien. Si esto sucede, responderemos a las necesidades o preocupaciones inmediatas, ofreceremos disculpas por lo que ha sucedido, facilitaremos nuestro apoyo y explicaremos las medidas que vamos a adoptar para evitar que vuelva a suceder.

Si recibimos una queja anónima, la aceptaremos, la tomaremos en serio y trataremos de resolver los problemas planteados del mejor modo posible.

Tenga en cuenta que podemos negarnos a responder a comentarios frívolos o maliciosos.

## ¿Quién verá mis comentarios?

Si nos envía una sugerencia, felicitación o queja, nos aseguraremos de que sea gestionada por el director oportuno y que el personal correspondiente recibe los comentarios hechos por usted, a menos que solicite lo contrario.

## ¿Necesita ayuda?

También estamos aquí para ayudarle si necesita ayuda para hacernos llegar su opinión. Por ejemplo, proporcionándole un intérprete o concertando una cita para hablar en persona.

## ¿Qué pasa si mi comentario es una queja y no he quedado satisfecho?

Si está descontento con el modo en que hemos gestionado su queja, puede escribir al General Manager or the Chief Executive Officer at BaptistCare NSW & ACT

**PO Box 7626 Baulkham Hills NSW 2153.**

Si el problema continúa sin resolverse, puede contactar con el organismo externo correspondiente:

### Aged Care

#### Aged Care Quality and Safety Commission

GPO Box 9819, in your capital city

**T** 1800 951 822

**W** [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

#### Older Persons Advocacy Network

**T** 1800 700 600

**W** [opan.com.au](http://opan.com.au)

### Retirement Villages, Housing

#### Office of Fair Trading NSW

PO Box 972, Parramatta NSW 2124

**T** 13 32 20

#### Aboriginal Enquiry Officer

**T** 1800 500 330

**W** [fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au)

#### Access Canberra ACT (Fair Trading)

GPO Box 158, Canberra ACT 2601

**T** 13 22 81

**W** [accesscanberra.act.gov.au](http://accesscanberra.act.gov.au)

### Disability

#### NDIS Quality and Safeguards Commission

PO Box 210, Penrith NSW 2750

**T** 1800 035 544

**W** [ndiscommission.gov.au](http://ndiscommission.gov.au)



## ¿Cómo hago llegar mi opinión?

Ahora es más fácil que nunca compartir su opinión con nosotros. Elija cualquiera de estas opciones para devolvernos el formulario "Denos su opinión".



Visite [baptistcare.org.au/haveyoursay](http://baptistcare.org.au/haveyoursay) y rellene el formulario en línea



Envíelo directamente al director del servicio



Deposítelo en el buzón de comentarios y sugerencias de su centro de BaptistCare más cercano



Envíe el formulario por correo postal a la atención de:  
Feedback Officer  
BaptistCare PO Box 7626  
Baulkham Hills NSW 2153



Diríjase personalmente al centro de BaptistCare correspondiente  
General Manager  
1300 275 227

# Your Say

Date / /

### My feedback is a

- Compliment
- Suggestion/Comment
- Complaint
- Verbal Feedback From

### I am a

- Client/Resident
- Relative
- Friend
- Supporter
- Volunteer
- Visitor
- Employee
- Medical / Allied Health
- Other (indicate)

Which service or site does your feedback relate to?

---

---

---

---

---

---