

¿Cuál es la función de la Defensoría del Cliente?

Para más información, no dude en contactarnos:

 **1300 360 044**

 **www.pt.qld.gov.au**

El equipo de Defensoría del Cliente del Queensland Public Trustee (QPT) brinda apoyo adicional a los clientes que necesitan más ayuda.

Trabaja con los clientes, sus familiares, amigos, proveedores de servicios y otras personas para garantizar que los clientes se sientan apoyados e informados.

La Defensoría del Cliente tiene cuatro funciones principales:



Defensa

Ayudar a los clientes a comprender los procesos del QPT y asegurarse de que participen en las decisiones que los afectan.



Facilitación

Organizar reuniones en situaciones complejas o cuando intervienen varias personas, con el fin de facilitar la comunicación.



Escalamiento

Agilizar la gestión de asuntos urgentes, por ejemplo, ayudar a un cliente que pueda necesitar asistencia inmediata con su alojamiento o con el acceso a su dinero.



Revisión

Analizar las inquietudes de los clientes o identificar patrones recurrentes para proponer cambios que puedan beneficiar a todos los clientes del QPT.

¿Cómo brinda asistencia la Defensoría del Cliente?

La Defensoría del Cliente no reemplaza a su funcionario fiduciario del QPT (QPT Trust Officer), sino que proporciona apoyo adicional cuando es necesario.

Puede ayudar en situaciones como las siguientes:

- Cuando le resulta difícil comprender los procesos del QPT.
- Si está afrontando situaciones complejas y necesita más ayuda.
- En casos excepcionales que quedan fuera de los procesos habituales del QPT.

La Defensoría del Cliente también trabaja con grupos de defensa de derechos, proveedores de servicios y otras personas que forman parte de su red de apoyo para contribuir a mejorar su bienestar.

¿Cree que podría necesitar la ayuda de la Defensoría del Cliente?

Si es cliente, o brinda apoyo a un cliente para cuyos asuntos financieros el QPT ha sido designado, puede comunicarse con la Defensoría del Cliente si necesita asistencia.

Para obtener más información, comuníquese con nosotros:

customer.advocate@pt.qld.gov.au



Apoyo a Tim

Tim* afrontó una transición difícil cuando necesitó vender su propiedad y mudarse a una residencia con servicios de apoyo. Aunque comprendía la necesidad de este cambio, su capacidad fluctuaba y, en ocasiones, no tenía claro cuál era la participación del QPT en la gestión de sus asuntos financieros.

Los funcionarios fiduciarios de Tim reconocieron que necesitaba apoyo adicional, por lo que solicitaron la asistencia de la Defensoría del Cliente. En colaboración con sus funcionarios fiduciarios y su red de apoyo, la Defensoría del Cliente ayudó a orientar a Tim durante todo el proceso y facilitó reuniones en las que se compartió información y Tim pudo formular preguntas. Era importante asegurarse de que Tim comprendiera cada decisión y los motivos que la sustentaban.

Gracias a este apoyo personalizado, Tim pudo afrontar la transición con mayor confianza. Completó con éxito su traslado a una residencia con servicios de apoyo y recibió la atención y la estabilidad que tanto deseaba.

*Nombre cambiado por privacidad.