

Sus Derechos y Responsabilidades

Carta de los Derechos del Usuario del Sistema
de Salud Pública de Australia Meridional.



Registro en la Catalogación de las Publicaciones de la Biblioteca Nacional de Australia Título:
Your rights and responsibilities: a charter for patients of the South Australian public health
system / Government of South Australia, SA Health (Sus derechos y responsabilidades: Carta
de los derechos del paciente del sistema de salud pública de Australia Meridional/ Gobierno de
Australia Meridional, SA Health.

ISBN: 9780730898276 (pbk.)

Temas: Derecho y legislación médica-- Australia Meridional.

Personal médico y pacientes -- Australia Meridional.

Pacientes en hospitales—Situación legal, leyes, etc.-- Australia Meridional.

Enfermo-- Situación legal, leyes, etc. -- Australia Meridional.

Otros Autores /Contribuyentes: Australia Meridional. Ministerio de Salud y de la Tercera Edad.

Número Dewey: 610.696

Sus Derechos y Responsabilidades

SA Health se compromete a asegurar que el cuidado de su salud sea seguro, eficiente, eficaz y que respete sus derechos como individuo.

Acceso

tiene derecho a acceder a los servicios sanitarios y comunitarios

Seguridad

tiene derecho a sentirse protegido de cualquier tipo de abuso

Calidad

tiene derecho a recibir servicios de la mejor calidad

Respeto

tiene derecho a ser tratado con respeto

Información

tiene derecho a estar informado

Participación

tiene derecho a participar activamente

Privacidad

tiene derecho a privacidad y confidencialidad

Comentarios

tiene derecho a hacer comentarios y/o a quejarse

The National Relay Service can provide assistance for people who require hearing and speaking assistance. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Phone: 1800 555 660. If you or your carer need help talking to the health professionals who are responsible for your care you can ask a staff member to arrange an interpreter for you free of charge. This book has been translated and is available on the SA Health website www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Amharic

የብሔራዊ የቅብብሎች አገልግሎት (The National Relay Service) የመስማትና የመናገር ድጋፍ ለሚፈልጉ ሰዎች ድጋፍ ሊሰጥ ይችላል። የብሔራዊ የቅብብሎች አገልግሎት (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> የስልክ ቁጥር: 1800 555 660 እርስዎ ወይም ተንከባካቢዎ ለእርስዎ እንክብካቤ ሀላፊነት የተቀበሉትን የጤና ባለሙያዎች ለማነጋገር እርዳታ ከፈለጉ ሰራተኞችን የነፃ አስተርጓሚ እንዲያዘጋጁልዎ መጠየቅ ይችላሉ። ይህ መጽሐፍ ተተርጉሟል፣ በደቡብ አውስትራሊያ የጤና ድርጊጽ ላይ ያገኙታል www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Arabic

توفر خدمة البث الوطنية (National Relay Service) المساعدة للأشخاص الذين بحاجة للمساعدة في السمع والنطق. خدمة البث الوطني: <http://relayservice.gov.au/> هاتف: 1800 555 660 إذا كنت أنت أو من يرافقك بحاجة للمساعدة في التحدث مع مهنيي الصحة المسؤولين عن رعايتك، فإن بإمكانك الطلب من أحد الموظفين الترتيب لمجيء مترجم مجاناً. تمت ترجمة هذا الكتيب وهو متاح على موقع دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese simplified

全国传递服务为有听障与语障的人士提供协助。全国传递服务的网址: <http://relayservice.gov.au/> 电话: 1800 555 660 如果您或者您的照顾者需要同主治医生交流，但又不会讲英语，您可以要求一名工作人员为您安排一位传译员，此服务免费。本手册已译成多种语言，可以在SA Health的网站上获取: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese traditional

全國中繼服務可為需要聽力和語言協助的人提供幫助。全國中繼服務網址: <http://relayservice.gov.au/> 電話: 1800 555 660 在與為您提供治療的專業醫護人員交流時，如果您或者您的看護者需要語言溝通方面的協助，可向有關工作人員要求安排傳譯員。此服務是免費的。本手冊已被譯成中文，可從南澳健康部網站獲得 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Dari

خدمات رله ملی، افرادی که ضرورت به کمکهای شنوایی و گفتاری دارند را کمک کرده می تواند. خدمات رله ملی: <http://relayservice.gov.au/> تلفون: 1800 555 660 اگر شما یا مراقب شما برای صحبت با کارکنان مسکلی خدمات صحتی که مسولیت مراقبت از شما را برعهده دارند احتیاج به کمک دارید از یکی از کارکنان بخواهید تا بطورمجانانی برای شما ترجمان بگیرد. این جزوه به زبانهای مختلف ترجمه شده و در وب سایت SA Health در www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities در دسترس می باشد.

Dinka

Aguir Baai Wël Cuot a lëu bë koc kony të ye kek koc wic kuocny ë piŋpiŋ ku jam. Aguir Baai Wël Cuot: <http://relayservice.gov.au/> Telepun: 1800 555 660. Na wic dumuök du kuocny bë jam kek koc panakim wën kek gëm yï döc, ka yin a lëu ba jam kek koc panakim bik yï wiëc raan bi waar thok ku kën a bik looi majan. Athör kën a cë waar yic thok kök ku a tïu lïkayukar ë Pial Guöp SA tën www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Greek

Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης δύνανται να παράσχει βοήθεια σε άτομα που χρειάζονται βοήθεια ακοής και ομιλίας. Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Τηλέφωνο: 1800 555 660. Αν εσείς ή φροντιστής σας χρειάζεστε βοήθεια για να μιλήσετε στους επαγγελματίες υγείας οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα σας μπορείτε να ζητήσετε από ένα μέλος του προσωπικού να διευθετήσει δωρεάν διερμηνέα για σας. Το βιβλιάριο αυτό έχει μεταφραστεί και διατίθεται στην ιστοσελίδα SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Italian

L'ufficio National Relay Service può fornire assistenza a persone che necessitano di aiuto per udire e parlare. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Telefono: 1800 555 660. Se voi o il vostro badante avete bisogno di aiuto per parlare con lo staff medico che vi assiste potete chiedere ad un impiegato del nostro personale di chiamare un interprete gratuitamente. Questo libretto è stato tradotto ed è disponibile sul sito web SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Khmer

សេវា National Relay Service អាចផ្តល់ជូនជំនួយសម្រាប់អ្នកដែលត្រូវការជំនួយក្នុងការស្តាប់ និងនិយាយ។ សេវា <http://relayservice.gov.au/> ទូរស័ព្ទ៖ 1800 555 660 ប្រសិនបើអ្នក ឬអ្នកថែទាំរបស់អ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ទៅកាន់អ្នកជំនាញផ្នែកសុខភាពដែលទទួលខុសត្រូវចំពោះការថែទាំ របស់អ្នក អ្នកអាចស្នើសុំសមាជិកបុគ្គលិកឲ្យរៀបចំអ្នកបកប្រែ ប្រែភាសាជូនអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សៀវភៅនេះត្រូវបានបកប្រែ ហើយមានផ្តល់ជូននៅលើវេបសាយ SA Health: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Russian

Национальная релейная служба может оказать помощь людям, которые имеют нарушения слуха или речи. Национальная релейная служба: <http://relayservice.gov.au/> Телефон: 1800 555 660. Если вам или лицу, осуществляющему за вами уход, необходима помощь во время беседы с медицинскими работниками, которые отвечают за предоставление для вас услуг по здравоохранению, вы можете попросить сотрудника, чтобы вам бесплатно предоставили переводчика. Эта книга была переведена и доступна на веб-сайте SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Spanish

El Servicio de Transmisión Nacional brinda apoyo a las personas que necesitan ayuda debido a problemas de audición o del habla. Servicio de Transmisión Nacional: <http://relayservice.gov.au/> Teléfono: 1800 555 660. Si usted o su cuidador necesitaran ayuda para hablar con los profesionales de salud que están a cargo de su cuidado, puede pedirle a un miembro del personal que organice un intérprete de manera gratuita. Este folleto ha sido traducido y está a su disposición en la página web de SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Somali

Adeega Baahinta Qaranka ayaa taageero siin kara dadka in laga caawiyo u baahan hadalka iyo maqalkaba. Adeegga Baahinta Qaranka: <http://relayservice.gov.au/> Telefoon: 1800 555 660. Haddi adiga iyo daryeelahaaga aad u baahataan in leydiinka kaalmeeyo la hadalka xirfadlayaasha caafimaadka ee masuulka ka ah daryeelkaaga waxaad weddiin kartaa mid ka mid ah shaqaalaha in uu kuu diyaariyo turjubaan bilaash ah. Buuga ayaa la tarjumay waxaana laga helaa website ka Hay'adda Caafimaadka Koofurta Awstaraaliya: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Swahili

Huduma ya Kuunganisha ya Taifa inaweza kutoa msaada kwa watu wanaohitaji msaada wa kusikia na kuongea. Huduma ya Kuunganisha ya Taifa: <http://relayservice.gov.au/> Simu: 1800 555 660. Kama wewe au mlezi wako anahitaji msaada wa kuzungumza na wataalamu wa afya ambao wanawajibika kwa huduma yako unaweza kuuliza mfanyikazi kupanga mkalimani kwa ajili yako bila malipo. Kitabu hiki kimetafsiriwa na kinapatikana kwenye tovuti ya SA Health. www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tagalog

Ang Pambansang Serbisyo ng Paghahatid ay nagbibigay ng tulong sa mga taong mahina ang pandinig at hirap sa pagsasalita. Pambansang Serbisyo ng Paghahatid: <http://relayservice.gov.au/> Telepono: 1800 555 660. Kung ikaw o ang iyong tagapag-alaga ay kailangan ng tulong sa pakikipag-usap sa mga propesyonal na may pananagutan sa iyong pangangalaga, maari kang makipag-usap sa isang kawani upang mabigyan ka nang interprete na walang bayad. Ang aklat na ito ay isinalin at makukuha sa websayt ng Kalusugan SA: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tamil

சேவி மடுப்பு மற்றும் பேச்சு விடயங்களில் உதவி தேவைப்படுபவர்களுக்கு ‘நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்’ – இனால் உதவ இயலும். ‘நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்’: <http://relayservice.gov.au/> தொலைபேசி: 1800 555 660. உங்களுடைய கவனிப்பிற்கும் பொறுப்பாக இருக்கும் சுகாதாரத் தொழில்களுடன் பேசுவதில் உங்களுக்கோ அல்லது உங்களுடைய கவனிப்பாளருக்கோ உதவி தேவைப்பட்டால், இலவசமாக மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவரை ஏற்பாடு செய்து தருமாறு எமது ஊழியர் ஒருவரை நீங்கள் கேட்கலாம். இந்த நூல் மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது, மற்றும் www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities எனும் ‘SA சுகாதார’ வலைத்தளத்தில் இது கிடைக்கும்.

Vietnamese

Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (The National Relay Service) có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ những người cần trợ giúp trong việc nghe và nói. Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Điện thoại: 1800 555 660. Nếu quý vị hoặc người chăm sóc quý vị cần trợ giúp để nói chuyện với nhân viên y tế đang chịu trách nhiệm về sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu thu xếp một người thông ngôn miễn phí. Quyển sách này đã được dịch và có thể tìm thấy trên trang web của Bộ Y Tế Nam Úc www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities



Llamada gratuita al “Interpreting and Translating Centre”
(Centro de Interpretación y Traducción): 1800 280 203
<https://www.translate.sa.gov.au/>

Índice

Compromiso respecto a la atención y a los servicios	7
El cuidado de su salud – cómo puede colaborar	9
1. Acceso – derecho a acceder a los servicios sanitarios y comunitarios	10
Cirugía electiva y las listas de espera	10
Equipos de Salud Aborigen	11
2. Seguridad – derecho a sentirse protegido de cualquier tipo de abuso	11
3. Calidad – derecho a recibir servicios de primera calidad	12
4. Respeto – derecho a que se le trate con respeto	13
Directiva Anticipada de Atención de la Salud (Advanced Care Directives)	13
5. Información – el derecho a estar informado	14
Paciente en un hospital público o privado	15
Honorarios y ayuda económica	16
Servicio de Ambulancias de Australia Meridional (SA Ambulance Service)	17
Plan de Ayuda para el Transporte de Pacientes (Patient Assistance Transport Scheme, PATS por sus siglas en Inglés)	17
6. Participación – derecho a participar activamente	18
Consentimiento	19
Estudiantes	19
Usuarios de servicios de salud mental	20
Trabajadores con Experiencia de Vida en los Servicios de Salud Mental	20
Menores	20
7. Privacidad – derecho a privacidad y confidencialidad	21
Situaciones en las que se puede compartir su información personal	21
El uso de información para mejorar los servicios de salud	22
8. Comentarios – derecho a comentar y/ o a quejarse	23
Apelaciones	25

Compromiso respecto a la atención y a los servicios

SA Health se compromete a proveer una experiencia positiva para todas las personas que accedan sus servicios sanitarios y comunitarios. Para lograrlo queremos brindarle servicios que fomenten el cuidado con un enfoque centrado en la persona.

Queremos brindar una atención segura, coordinada y que respete sus derechos y su dignidad.

Si usted, su familia o sus cuidadores tuviesen alguna pregunta o preocupación, o necesitaran ayuda para entender lo que se dice con el fin de tomar una decisión bien informada, sírvase preguntarle a un miembro del personal. Si fuera necesario, los miembros del plantel pueden concertar los servicios de un intérprete.



La Carta de Derechos respecto a los Servicios Sanitarios y Comunitarios del Comisionado de Quejas sobre los Servicios Sanitarios y Comunitarios está disponible en la página web www.hcsc.sa.gov.au. La Carta establece sus derechos, los de los miembros de su familia, cuidadores o de las personas que usted haya elegido para que lo representen. Una forma de mejorar nuestros servicios, es garantizar que sus derechos se tomen en cuenta de manera apropiada.

SA Health ha desarrollado cuatro folletos que detallan específicamente la Declaración de Derechos para los pacientes con problemas de salud mental, sus familias y sus cuidadores. Los folletos están disponibles en: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

SA Health también valora y acepta su compromiso respecto a:

- > El rol que cumplen los cuidadores, incluyendo los jóvenes que actúan como cuidadores, dentro del servicio de salud. Lea la Carta de Derechos de los Cuidadores de Australia Meridional (South Australian Carers Charter) y para obtener mayor información respecto a los derechos de los cuidadores dentro del sistema de salud visite:
www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > La Declaración Nacional de Derechos y Responsabilidades en Salud Mental (The National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities) www.health.gov.au, allí busque “The National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities”.
- > Estrategia para Salvaguardar los Derechos de personas de la Tercer Edad en Australia Meridional (Strategy to Safeguard the Rights of Older South Australians) www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > Carta de Derechos de los Menores y Jóvenes bajo Cuidado (Charter of Rights for Children and Young People in Care) www.gcyp.sa.gov.au/charter-of-rights-2/the-charter/
- > Derechos de los Menores y Jóvenes en los Servicios de Cuidado de la Salud (Children and Young People’s Rights in Healthcare Services) <https://children.wcha.asn.au/children-and-young-peoples-rightshealthcareservices-charter>

El cuidado de su salud – cómo puede colaborar

El buen cuidado de la salud se logra con mayor éxito cuando usted y los profesionales de salud que le proveen atención trabajan de manera conjunta. Para ayudarnos a que le brindemos la mejor atención posible es importante que usted:

- > Le haga saber al personal si necesita mayor información o si hay algo que usted no entiende o que le preocupa.
- > Cumpla con su plan de cuidado de salud o le haga saber al profesional encargado de su atención que no quiere o no puede hacerlo.

Información que usted debe mencionarle al plantel encargado del cuidado de su salud:

- > Su historial médico y el de su familia. Esto incluye: problemas, complicaciones o reacciones adversas que haya sufrido previamente.
- > Cualquier tratamiento o medicamento que esté (o que debería estar) tomando incluso cualquier tipo de medicina complementaria, natural o alternativa.
- > Cualquier cambio en su condición, lo que incluye cualquier problema que pueda experimentar con cualquier tratamiento o medicamento que esté recibiendo.
- > Cualquier necesidad especial que pueda tener, incluso necesidades culturales o religiosas o a causa de una discapacidad.

Por favor sea considerado con el personal y con los otros pacientes:

- > Son inaceptables los actos de violencia, palabrotas, amenazas o abuso verbal hacia otro paciente, hacia un familiar o miembro del personal.
- > Concurra a sus citas. Si no puede concurrir a una cita, avísele al servicio de salud a la mayor brevedad posible para que puedan programar otra cita.
- > Esté consciente de las necesidades de otros pacientes y respete su privacidad.
- > No traiga alcohol, sustancias ilegales o armas a los servicios de salud.
- > No se puede fumar en ninguna parte de los hospitales o de los servicios de salud.

Carta de Derechos respecto a los Servicios Sanitarios y Comunitarios

1. Acceso – derecho a acceder a los servicios sanitarios y comunitarios

Todos los australianos meridionales tienen derecho a acceder a los servicios sanitarios y comunitarios que satisfagan sus necesidades.

Se provee el cuidado de la salud a todas las personas en base a una evaluación de su condición y a la urgencia del tratamiento que sea necesario.

SA Health tiene programas para ayudar a grupos de personas que tengan dificultades en acceder a los servicios. Por ejemplo, personas con problemas de salud mental, personas discapacitadas, personas con barreras de idioma o analfabetas, con impedimentos del habla o impedimentos auditivos, personas con creencias culturales diferentes y personas especialmente frágiles. Si necesitara ayuda para acceder a los servicios, hágale con un miembro del plantel de su servicio de salud.

Cirugía electiva y listas de espera

Si su condición no pone en peligro su vida, pueden ponerlo en una lista de espera para cirugía/ tratamiento electivo. Algunos servicios comunitarios de salud y atención odontológica pueden tener también listas de espera. Puede encontrar información respecto a las listas de espera en el portal de cirugía electiva en: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Usted tiene derecho a:

- > saber cuál es el tiempo de espera
- > saber si hay otro servicio de salud donde el periodo de espera sea más corto o si existen otras opciones de tratamiento más rápido o tratamientos alternativos.

Si su condición empeorase, hable con su médico de cabecera (GP por sus siglas en inglés).

Equipos de Salud Aborígen

Algunos hospitales y servicios de salud tienen Equipos de Salud Aborígen. Puede preguntarle a un miembro del personal si tiene disponible un Equipo de Salud Aborígen o un Oficial Encargado de la Salud Aborígen.

Ellos pueden ayudarle con información respecto a cómo funciona el hospital, qué es lo que pasa y pueden darle información respecto a cómo organizar transporte y alojamiento.

Cuando deje el hospital pueden ponerlo en contacto con trabajadores comunitarios de la salud, comunidades aborígenes y de la isla del Estrecho de Torres y con los Servicios de Salud Controlados por la Comunidad Aborígen, dependiendo de sus necesidades.

El objetivo de los Equipos de Salud Aborígen es brindar asistencia a todos los usuarios del Servicio para Aborígenes que necesiten ayuda, no obstante, la prioridad es mayor para las personas aborígenes o de la isla del estrecho de Torres que vivan en zonas remotas o rurales.

2. Seguridad –derecho a sentirse protegido de cualquier tipo de abuso

SA Health reconoce que todos los pacientes/ usuarios, cuidadores, voluntarios y trabajadores desean que los servicios de salud se provean y reciban sin amenazas o riesgos personales.

Los hospitales y los servicios de salud son lugares de curación y cuidado. Haremos todo lo posible para mantenerlo cómodo y seguro y para proveerle atención que sea compasiva, amable y que alivie su angustia:

- > usted tiene derecho a sentirse protegido de cualquier tipo de daño o abuso
- > tiene derecho a recibir la atención necesaria de la manera menos restrictiva que sea posible
- > tiene derecho a recibir cuidado que minimice la posibilidad de daño no intencional o accidental

Los hospitales y servicios de salud son también lugares de trabajo.

Por favor sea considerado con el personal, otros pacientes y visitas. Cualquier comportamiento que amenace la seguridad del personal u otros pacientes, tales como el abuso verbal o físico, es inaceptable.

En el caso que alguna persona se comporte de manera ofensiva o peligrosa se le indicará que se retire del lugar o de lo contrario se llamará a la policía o a los servicios de seguridad.

Por favor observe cualquier signo de advertencia y supervise a los niños en todo momento.

El personal que provee servicios a domicilio tiene derecho a trabajar en un ambiente seguro. Antes de visitarlo en su casa, el personal llamará por teléfono y hará un chequeo respecto a la seguridad.

3. Calidad – derecho a recibir servicios de primera calidad

SA Health se compromete a asegurar que el sistema de cuidado de la salud de Australia Meridional sea seguro, confiable y de primera calidad.

Lo hacemos por medio de políticas, procedimientos y prácticas que cumplen con los estándares legales, profesionales, éticos y de seguridad y calidad.

SA Health revisa continuamente la manera en que se hacen las cosas para asegurar una atención segura y de primera calidad. Contamos con personal altamente capacitado y excelentes facilidades para proveer los mejores servicios de salud. Puede estar seguro que nuestros servicios de salud trabajarán en forma conjunta coordinando su cuidado para satisfacer todas sus necesidades.

Una hoja informativa titulada 'Su visita al médico – Saque el mayor provecho de su visita al médico o a su prestador de servicios de salud' ('Visiting your doctor fact sheet – Make the most of your visit to your doctor or health provider') está disponible en la página: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

4. Respeto – derecho a que se le trate con respeto

Usted tiene derecho a que lo traten con respeto, dignidad y cortesía independientemente de su edad, género, preferencia sexual, religión o cultura.

Tiene derecho a que sus deseos, creencias y prácticas sean respetadas y se reflejen en el plan de cuidado de su salud. El personal respetará su dignidad.

Tiene derecho a que se documenten sus deseos por adelantado respecto al cuidado de su salud y tratamiento y a que los que le provean cuidado respeten sus decisiones.

Usted puede documentar sus deseos por medio de un documento legal llamado Directiva Anticipada de Atención de la Salud (Advance Care Directive) o por medio de un documento informal llamado Plan Anticipado de Cuidado (Advance Care Plans).

Directiva Anticipada de Atención de la Salud (Advanced Care Directives)

La Directiva Anticipada de Atención de la Salud le permite organizar, de manera clara y legal, el cuidado de su salud en el futuro, el final de su vida, su preferencia para el tipo de alojamiento, y otros asuntos personales en un solo Formulario de Directiva Anticipada de Atención de la Salud.

Las Directivas Anticipadas de Atención de la Salud tienen vigencia durante cualquier periodo de incapacidad para tomar decisiones, ya sea temporario o permanente.

Por favor infórmele al personal del servicio de salud si usted tiene una Directiva Anticipada de Atención de la Salud y entréguele una copia certificada al equipo de admisiones hospitalarias, a su médico y a la persona/s que será/n su/s Agente/s en la Toma de Decisiones.

Para obtener mayor información y descargar un Formulario de Directiva Anticipada de Atención de la Salud visite: www.advancecaresdirectives.sa.gov.au.

5. Información – el derecho a estar informado

Usted tiene derecho a una comunicación clara, amplia y oportuna respecto a los servicios, opciones de tratamiento y costos; expresados de una manera en que los pueda entender.

Como paciente, usted o su representante¹ pueden esperar:

- > que le den la información en un idioma/formato que usted pueda entender
- > que le informen de cualquier riesgo que usted o que una persona razonable en la misma posición, consideraría significativo y a que le expliquen dichos riesgos.
- > que le digan qué tratamiento recomienda su profesional de la salud y cualquier otra alternativa apropiada para que usted pueda tomar una decisión informada respecto al cuidado de su salud.
- > que le den información acerca de las pruebas médicas, incluso sus riesgos, y a que le expliquen los resultados de las pruebas que le hayan hecho y lo que implican esos resultados
- > a saber el propósito, beneficios y posibles efectos secundarios del tratamiento y/o medicamentos recetados
- > que le den una explicación acerca de las probabilidades de éxito, la necesidad de más tratamiento, la probabilidad de volver a estar en buen estado de salud y los requisitos de recuperación y rehabilitación.
- > que le expliquen claramente lo que puede suceder si las cosas salen mal o no como usted esperaba
- > a poder cambiar de idea, o a rehusar una prueba médica o tratamiento en cualquier momento y a estar informado acerca de las consecuencias de rehusar tratamiento o no someterse a una prueba en particular
- > a saber si el tratamiento es experimental o si es parte de una investigación

1 Un representante es un Agente para la Toma de Decisiones, una persona responsable o un padre o tutor a cargo de un menor.

- > que le consulten y le provean un plan de alta a seguir antes que le den de alta, en el caso que su médico considere que su condición no requiera que usted permanezca internado en el hospital o en otro servicio de salud.
- > que le den información respecto a los servicios de salud locales, asociaciones especiales, recursos, equipo y servicios que puedan servirle de ayuda
- > en el caso que su médico fuese de la opinión que el tipo de cuidado más apropiado para usted esté disponible en otro hospital u otro lugar, que lo puedan transferir a ese hospital o instalación.

Paciente en un hospital público o privado

Cuando concurra a un hospital público tiene derecho a elegir a ser tratado como paciente público o privado independientemente de que usted tenga seguro de salud privado. El personal de atención al público le pedirá que nomine su preferencia por escrito.

Usted tiene derecho a saber las consecuencias de su elección y los efectos económicos de la misma.

Como paciente público usted no puede elegir a su propio médico y será tratado por el/ los medico/s asignados por el hospital. (Algunos servicios de salud, incluyendo servicios odontológicos y servicios de emergencia rurales cobran una tarifa).

Un paciente con seguro de salud privado puede nominar que lo traten como paciente público.

Como paciente privado será tratado por el médico(s) que usted elija, siempre que ese médico esté autorizado a practicar en dicho hospital y esté además de acuerdo en tratarlo como paciente privado en ese hospital. Los pacientes privados son responsables del pago de todos los honorarios.

Si usted no tuviese derecho a Medicare o estuviese involucrado en un reclamo de indemnización existen otras alternativas respecto a la elección del tipo de paciente que pueda ser y a la forma de pago.

Honorarios y ayuda económica

Todos los residentes australianos que posean tarjeta de Medicare tienen derecho a atención gratuita como pacientes públicos en un hospital público. En la mayoría de los casos, los servicios brindados a través del sistema de salud pública de Australia Meridional se proveen gratuitamente a los pacientes públicos. Si tuviese que pagar alguna tarifa u honorario le informarán por adelantado y luego le enviarán una factura.

Es posible que tenga que pagar:

- > un pago contributivo por los medicamentos provistos por el hospital / servicio sanitario
- > si queda internado en un hospital por más de 35 días deberá pagar los días extra
- > por ciertos tipos de equipo necesarios para su tratamiento

Si elige ser tratado como paciente privado tendrá que pagar:

- > el costo de la habitación en el hospital
- > honorarios atención médica, de diagnóstico, prótesis y dispositivos, equipos y aparatos auxiliares y servicios odontológicos.

Es posible que estos costos los cubra su seguro de salud privado pero debe averiguarlo con su seguro antes de ser admitido al hospital.

Para turistas extranjeros y para los que poseen una visa temporaria las tarifas son diferentes. Verifique su elegibilidad con Medicare llamando al 13 20 11 o a AusHealth Tel.: 1800 724 457 o por correo electrónico a info@aushealth.com.au.

Servicio de Ambulancia de Australia Meridional (SA Ambulance Service)

El Servicio de Ambulancia provee asistencia médica de emergencia, tratamiento y transporte, transporte para pacientes clasificados como no urgentes y atención de primera calidad al paciente para todos los habitantes de Australia Meridional.

Puede ser que tenga que pagar una tarifa por usar el servicio de ambulancias. Los costos de ambulancia no los cubre Medicare y los servicios de ambulancias no pueden avisarle cuál sería la tarifa antes de proveerle el transporte.

Pueda ser que los seguros privados de salud cubran el costo de la ambulancia. Verifíquelo con su seguro privado de salud.

Si necesitara una ambulancia cuando le den de alta, le solicitarán que pague los costos asociados a este servicio.

Para las personas bajo tratamiento involuntario o bajo el Artículo 56 de la Ley de Salud Mental de 2009 la tarifa del Servicio de Ambulancia puede ser cubierta por la Red de Salud Local (Local Health Network).

El Servicio de Ambulancia de Australia Meridional (SA Ambulance Service) ofrece un seguro que cubre el costo de dicho servicio. Para obtener mayor información visite www.saambulance.com.au o llame al: 1300 13 62 72.

Para ponerse en contacto con el Servicio de Ambulancia de Australia Meridional en casos de emergencia llame al 000.

Plan de Ayuda para el Transporte de Pacientes (Patient Assistance Transport Scheme, PATS por sus siglas en Inglés)

El Plan de Ayuda para el Transporte de Pacientes (PATS) es un programa subvencionado que provee dinero para cubrir algunos costos de viaje, acompañamiento y alojamiento para los habitantes de zonas remotas de Australia Meridional que deben viajar más de 100 kilómetros para ver al médico especialista más cercano. Para recibir el subsidio PATS tiene que:

> verificar con la oficina local de PATS que usted tiene derecho a recibir la ayuda.

- > pedirle a la oficina local de PATS que le envíe un formulario de solicitud o descargarlo de la página web.

Información y datos de contacto de la oficina local de PATS están disponibles en la página www.sahealth.sa.gov.au/PATS o solicitándolos por teléfono al 08 8226 7215.

6. Participación – derecho a participar activamente

Cuando tome decisiones o dé su consentimiento respecto a su cuidado, pruebas o tratamientos, usted tiene derecho a:

- > participar en todas las decisiones acerca de su cuidado y a hacer preguntas para entender lo que pueda pasar
- > que le den tiempo para pensar y discutir el cuidado de su salud y las opciones de tratamiento con su familia, amigos, cuidadores o Agente para la Toma de Decisiones²
- > pedir una segunda opinión y/o información respecto a su diagnóstico y opciones de tratamiento
- > que le den una explicación acerca de las posibles consecuencias de no aceptar el consejo del profesional de salud
- > nombrar a un Agente para que tome las decisiones por usted cuando usted ya no pueda tomarlas por sí mismo
- > a que lo apoyen para tomar una decisión respecto a su cuidado o tratamiento, si usted es capaz de hacerlo. Si no fuera capaz de tomar una decisión, nos pondremos en contacto con su Agente para la Toma de Decisiones o con la Persona Responsable³, si estuviesen disponibles y desearan de tomar una decisión en su representación
- > a rehusar tratamiento que le prolongue la vida y a recibir a cambio cuidado paliativo

2. Un Agente para la Toma de Decisiones es una persona o personas en quien/quienes usted confía para que tomen decisiones cuando usted no pueda hacerlo.

3. Una persona responsable es un miembro de la familia, un amigo cercano o una persona culturalmente aceptable de la misma comunidad.

- > a negarse a participar en investigaciones o experimentos médicos
- > darse de alta del servicio de salud en cualquier momento bajo su propio riesgo, excepto si usted está bajo una orden de tratamiento comunitario o de paciente según lo establece la Ley de Salud Mental de 2009 o si debe estar internado en un hospital para recibir tratamiento bajo el artículo 32 de la Ley de Tutelaje y Administración de 1993 del Tribunal administrativo y Civil de Australia Meridional (South Australian Civil and Administrative Tribunal) (conocido anteriormente como la Junta de Tutelaje (Guardianship Board)).

Consentimiento

Es posible que le pidan que firme un formulario de consentimiento reconociendo que usted ha autorizado someterse al tratamiento médico o a una prueba y que los mismos le han sido explicados. Es la responsabilidad del profesional de salud el determinar si es usted capaz de consentir a tratamiento médico o cuidado de su salud.

En algunas circunstancias, se le puede suministrar tratamiento médico de emergencia sin su consentimiento, si existiera inminente peligro de su vida o de su salud.

Este puede ser el caso, a menos que usted haya indicado previamente que no da consentimiento para ese tratamiento o que hubiere un representante disponible, en ese momento, para dar consentimiento para ese tratamiento médico de emergencia.

Estudiantes

Estudiantes de medicina, enfermería y otros campos de salud pueden a menudo estar presentes o pueden proveer tratamiento en los hospitales públicos y servicios sanitarios bajo supervisión y con su consentimiento. Esto es una parte importante de su educación.

Usuarios de servicios de salud mental

Usted tiene el mismo derecho a tratamiento y cuidado como cualquier otra persona.

Si estuviese sujeto a una orden de tratamiento dentro de la comunidad o internado bajo la Ley de Salud Mental de 2009, pueden suministrarle tratamiento sin su consentimiento.

El tratamiento debería consistir en la opción menos restrictiva y por el periodo de tiempo más corto que sea apropiado. Se debe enfocar el tratamiento en la recuperación y se debe tomar en cuenta cualquier deseo que usted haya expresado por medio de una Directiva Anticipada de Atención de la Salud o por medio del Acuerdo Ulysses.⁴

Su Agente para la Toma de Decisiones o la Persona Responsable puede tomar decisiones si usted no pudiera hacerlo.

Trabajadores con Experiencia de Vida en los Servicios de Salud Mental

Los Trabajadores con Experiencia de Vida son personas que han sido pacientes/usuarios de los servicios de salud mental o sus cuidadores. Los Trabajadores con Experiencia de Vida están disponibles en todas las unidades de cuidado agudo de salud mental y pueden ayudarle a usted, a su familia y a sus amigos brindándoles información y apoyo.

Menores

Como padre/madre⁵ o tutor de un menor, usted tiene derecho a tomar decisiones en representación de su hijo. Puede quedarse en el hospital con su hijo y en cualquier servicio de salud, excepto cuando la separación sea necesaria en caso de una emergencia médica o por otras razones médicas. Los menores también tienen derecho a que sus padres o tutores estén presentes.

4. EL Acuerdo Ulysses es un plan desarrollado por la familia y por los pertinentes profesionales de salud mental respecto al cuidado de menores, para cuando el padre o madre no esté bien como resultado de una enfermedad mental.
5. Esto incluye padrastros/madrastras o adultos que puedan actuar in loco parentis por el niño, lo que significa que ésta persona cumple diariamente con las responsabilidades paternales respecto al niño, por ejemplo abuelos que cuidan a los niños en representación de los padres del niño.

A medida que los niños vayan creciendo (cuando tengan más de 16 años) tienen derecho a que se les consulte y a tomar decisiones por sí mismos. Un profesional de salud puede administrar tratamiento médico a un menor de 16 años si dicho menor diera su consentimiento y el profesional médico quedara satisfecho que el menor es capaz de entender el tratamiento y otro profesional de salud apoya esa opinión.

7. Privacidad – derecho a privacidad y confidencialidad

Se respetará su privacidad y su derecho a confidencialidad en todo momento.

SA Health recogerá información respecto a su persona para proveerle tratamiento y servicios.

Su información se guarda de manera segura y el acceso a dicha información está limitado a las personas involucradas en su cuidado.

Usted puede negarse a proveer cierta información pero esto podría afectar su cuidado o tratamiento.

Tiene derecho a pedir y a tener acceso a su expediente clínico a menos que exista una restricción legal al respecto.

Si pensara que cierta información en su expediente clínico personal fuese incorrecta, no estuviese al día o pudiera ser mal interpretada, puede pedir que la corrijan. Pregunte al personal de atención de salud como se realiza este procedimiento.

Situaciones en las que se puede compartir su información personal

Los profesionales de salud pueden usar su expediente clínico personal para comunicarse entre sí respecto al cuidado que esté recibiendo. La Ley para el Cuidado de la Salud de 2008 y la Ley de Salud Mental de 2009 establecen los casos en los que se puede revelar su información personal a otras personas o prestadores de servicios.

Se puede compartir su información personal con otro servicio de cuidado de la salud con el fin de organizar su cuidado cuando le den de alta.

Se puede compartir su información personal, con su consentimiento:

- > con su seguro privado de salud o
- > con una tercera parte tal como Workcover o la Comisión de Accidentes de Tráfico.

En ciertos casos, es posible que SA Health tenga que revelar o que esté legalmente autorizada a revelar su información a terceras partes sin su consentimiento. Esto puede ocurrir cuando sea necesario disminuir la posibilidad o prevenir:

- > una amenaza grave a la vida
- > abuso de menores
- > violencia familiar o doméstica o
- > para proteger su bienestar o/y la seguridad de los demás.

El uso de información para mejorar los servicios de salud

SA Health puede usar la información acerca del cuidado de su salud para mejorar los servicios de salud, para planificar futuros servicios o como parte de una investigación. Si esto ocurriese, dicha información no incluirá detalles personales que puedan identificarlo.

En el caso que usted crea que su información personal haya sido compartida o accedida de manera no razonable, puede discutirlo con el servicio de salud pertinente o presentar una queja al Comisionado para Quejas respecto a los Servicios Sanitarios y Comunitarios (vea la pagina 24 para los datos de contacto) o al Comité de Privacidad de Australia Meridional (Privacy Committee of South Australia).

Para ponerse en contacto con el Comité de Privacidad llame al 08 8204 8786 o visite www.archives.sa.gov.au

Se toma muy en serio cualquier acceso deliberado o inapropiado a su expediente clínico. Si esto ocurriese nos pondremos en contacto con usted.

8. Comentarios – derecho a comentar y/o a quejarse

SA Health fomenta que los paciente/usuarios, familias, cuidadores y la comunidad en general nos envíen su opinión. Los comentarios, cumplidos, quejas y sugerencias nos ayudan a mejorar los servicios de salud.

Usted tiene derecho a:

- > comentar y a hacer preguntas acerca de la atención recibida y su experiencia al respecto
- > hacernos saber si piensa que el cuidado de su salud no va de acuerdo con lo planeado
- > que sus preocupaciones o quejas sean atendidas apropiadamente y a recibir una pronta explicación y disculpa
- > enviarnos sus sugerencias

Cómo dar su opinión a un servicio de salud:

- > exprese sus preocupaciones hablando con un miembro del plantel que esté a cargo de su cuidado en el servicio de salud. Puede también hacerlo por teléfono o por escrito.
- > si cree que su problema no ha sido resuelto, puede ponerse en contacto con el Asesor de Usuarios/Pacientes (Consumer/Patient Advisor), el Coordinador de Comentarios de los Pacientes (Patient Feedback Coordinator) o el Coordinador de Calidad (Quality Coordinator) (en los servicios rurales). Visite www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Tomamos muy en serio todos los incidentes y cuasi-incidentes. Los usamos para aprender a mejorar el cuidado y evitar que ocurran ese tipo de incidentes en el futuro. Cualquier incidente en el que usted se encuentre involucrado será manejado abiertamente y con claridad.

Si no estuviese conforme con la respuesta dada a sus comentarios puede ponerse en contacto con organizaciones independientes para quejas y representación. Estas organizaciones incluyen:

Comisionado para la Toma de Quejas respecto a los Servicios Sanitarios y Comunitarios (Health and Community Services Complaints Commissioner).

Una oficina independiente que ayuda a las personas (usuarios del servicio, cuidadores y prestadores de servicios) con las quejas respecto a los servicios comunitarios y de salud en Australia Meridional.

Lunes a viernes de 9.00am a 5.00pm
Llame al 08 8226 8666 o para llamada gratuita desde zonas rurales al 1800 232 007
www.hcsc.sa.gov.au

Discapacidad y el Programa de Visitantes Comunitarios de Salud Mental (Disability and Mental Health Community Visitor Scheme)

Un ente independiente de resolución de quejas que inspecciona centros de tratamiento acreditados y que representa los derechos de las personas discapacitadas y pacientes con problemas de salud mental en los centros de tratamiento.

Llame al 08 7425 7802 o para llamada gratuita desde zonas rurales al 1800 606 302 www.sa.gov.au/ (desde allí vaya a "Community Visitor Scheme").

Oficina del Defensor Público (Office of the Public Advocate)

Una agencia independiente que asesora, ayuda y representa a personas que sufran de una capacidad disminuida para tomar decisiones y que ayuda a resolver disputas respecto a decisiones para el cuidado de la salud.

Llame al: 08 8342 8200 o para llamada gratuita desde zonas rurales al 1800 066 969 www.opa.sa.gov.au

Apelaciones

Usted tiene derecho a buscar servicios de mediación a través de la Oficina del Defensor Público si hubiere una disputa sobre una Directiva Anticipada de Atención de la Salud o sobre la provisión o rechazo de tratamiento médico y cuidado de la salud.

Para casos urgentes después de horas póngase en contacto con la Oficina del Defensor Público llamando al: (08) 8378 3333.

Usted tiene derecho a apelar al Tribunal Civil y Administrativo de Australia Meridional (South Australian Civil and Administrative Tribunal) (SACAT por sus siglas en inglés) (conocido anteriormente como la Junta de Tutelaje) si usted se encuentra bajo una orden de tratamiento dentro de la comunidad o bajo internación (Ley de 2009) o según lo establece el artículo 32 de la Ley de Tutelaje y Administración de 1993 y usted no está satisfecho con esa orden.

Tiene derecho a apelar una decisión de SACAT en el Juzgado del Distrito o en la Corte Suprema sujeto a la Ley de Tutelaje y Administración de 1993.

Se puede poner en contacto con SACAT llamando al 1800 723 767 o www.sacat.sa.gov.au.

Sus Derechos y Responsabilidades constituyen la Carta de Derechos de los Pacientes Públicos en Hospitales (Public Patients' Hospitals Charter), según se define en el Acuerdo Nacional para el Cuidado de la Salud entre los gobiernos de Australia Meridional y el Gobierno Federal.

Se puede obtener copias adicionales de este folleto en:

Para pacientes y cuidadores:

www.sahealth.sa.gov.au

Para Hospitales y Servicios de Salud:

SA Health Distribution Centre (Centro de Distribución de SA)

Correo electrónico: healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au

Fax: 08 8124 4655

www.sahealth.sa.gov.au

Public-I1-A1



Este documento ha sido revisado y endosado por SQCAG* para los usuarios y la comunidad - Febrero 2016.



Interpreter



www.ausgoal.gov.au/creative-commons

© Ministerio de Salud y de la Tercera Edad, Gobierno de Australia Meridional.

Derechos reservados ISBN: 978 07 03 898 276 FIS: 16002.1 Abril 2016

*Grupo Comunitario Asesor de Seguridad y Calidad de SA Health



Government
of South Australia

SA Health