

## CARTA DE DERECHOS

En Australia, todas las personas que buscan o reciben asistencia médica a través de los servicios médicos, tienen determinados derechos en relación a las características esenciales de la asistencia médica. Estos derechos, que se describen en la Carta de Derechos a la Asistencia Médica en Australia son: el acceso, la seguridad, el respeto, la comunicación, la participación, la privacidad y la opinión.

La Carta de Derechos a la Asistencia Médica en Australia está a disposición de todas las personas que utilizan los servicios médicos. La misma permite a pacientes, consumidores, familiares, cuidadores y proveedores de servicios asistenciales, a que se familiaricen con los derechos de las personas que reciben asistencia médica.

Todos, pacientes, consumidores, profesionales de la salud y entidades de servicios médicos, desempeñan un papel importante en el cumplimiento de los derechos a la asistencia médica, lo que conlleva a la prestación de servicios médicos seguros y de alta calidad.

La cooperación franca entre pacientes, consumidores y profesionales de la salud es importante porque así todos van a alcanzar los resultados más efectivos.

Los profesionales de la salud saben que, en ciertas circunstancias, su capacidad para comunicarse con los servicios médicos puede ser limitada. En tales casos, si consideran que usted necesita asistencia, harán lo posible por notificar a sus familiares o a los servicios médicos.

## USO DE LA CARTA

Este folleto explica cada uno de los siete derechos de la Carta, informando a pacientes, consumidores, cuidadores y familiares sobre lo que pueden hacer para que se cumpla con los derechos.

Usted tiene derecho a plantear los problemas que pueda tener en cuanto a los servicios médicos. Le recomendamos que lea la Carta, o que se la expliquen, para que pueda conversar sobre ella con los profesionales de la salud o con sus familiares o cuidadores.

El personal de los centros médicos le puede indicar la manera de obtener información más detallada sobre sus derechos.

## CONTACTOS

Siempre es preferible que trate de resolver sus reclamos directamente en el centro médico de su localidad. Si, a pesar de haber hecho esto todavía está disconforme, puede presentar un reclamo a Health Care Complaints Commissioner, (Comisión de Reclamos del Servicio Médico), en su estado o territorio. Los contactos que se indican a continuación pueden ser de utilidad:

**ACT** Human Rights Commission, Health Services Commissioner [www.hrc.act.gov.au](http://www.hrc.act.gov.au)

**NSW** Health Care Complaints Commission [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

**NT** Health and Community Services Complaints Commission [www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)

**QLD** Health Quality and Complaints Commission [www.hqcc.qld.gov.au](http://www.hqcc.qld.gov.au)

**SA** Health and Community Services Complaints Commissioner [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

**TAS** Health Complaints Commissioner [www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)

**VIC** Office of the Health Services Commissioner [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

**WA** Office of Health Review [www.healthreview.wa.gov.au](http://www.healthreview.wa.gov.au)



# CARTA DE DERECHOS A LA ASISTENCIA MEDICA EN AUSTRALIA

GUIA PARA PACIENTES, CONSUMIDORES, CUIDADORES Y FAMILIARES



PARA INFORMACION MAS DETALLADA SOBRE LA CARTA Y LO QUE USTED PUEDE HACER PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS EN RELACION A LA ASISTENCIA MEDICA, VISITE [WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU](http://WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU)

## ACCESO

### *Derecho a la asistencia médica.*

Usted tiene el derecho fundamental a la asistencia médica adecuada y oportuna. Es posible que a veces ésta no se le pueda brindar en el centro médico al que asistió al comienzo, debido a que no todos los servicios están disponibles en todos los centros.

Usted puede contribuir a su derecho al acceso tratando de asistir a sus citas e informando al centro médico cuando no lo pueda hacer.

## SEGURIDAD

### *Derecho a la asistencia médica segura y de alta calidad.*

Si usted tiene dudas sobre su situación o si cree que han habido deficiencias en su atención, notifíquesele a los profesionales de la salud que le atienden. Alérteles sobre cualquier motivo que pueda empeorar el cuidado de su salud.

## RESPETO

### *Derecho a que se le trate con respeto, decoro y consideración.*

Usted tiene derecho a recibir asistencia médica que respete su cultura, creencias, principios y características, como su edad y su identidad sexual. Es importante que informe a los profesionales de la salud que le atienden de cualquier cambio en su situación.

Usted también debe tratar con respeto al personal de los servicios médicos y a los demás pacientes.

## COMUNICACION

### *Derecho a que se le informe sobre servicios, tratamientos, opciones y costos, de manera clara y honesta.*

Los profesionales de la salud le informarán sobre el tipo de asistencia médica que recibe y le ayudarán a entender su situación particular.

Usted puede contribuir a la comunicación siendo lo más claro y honesto que pueda. Si no entiende las instrucciones que le dan, puede pedir que le den más detalles.

Si no entiende inglés bien puede pedir un intérprete que, gratuitamente, le ayudará en persona o por teléfono.

## PARTICIPACION

### *Derecho a participar en decisiones y opciones sobre su asistencia médica.*

Se le recomienda que participe en las decisiones sobre su asistencia médica. Si tiene dudas sobre su situación, pregunte. Pida la opinión de sus familiares o cuidadores si ésto lo hace sentirse más cómodo y seguro.



## PRIVACIDAD

### *Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información que ha proporcionado.*

Usted puede examinar su ficha médica y pedir que se rectifique cualquier detalle inexacto. En ciertos casos, la información sobre su salud tendrá que remitirse a otros profesionales de la salud.

Usted también puede contribuir respetando la privacidad y confidencialidad de los demás.

## OPINIONES

### *Derecho a opinar sobre la asistencia médica y a que se le solucionen los problemas.*

Los profesionales de la salud quieren solucionar los problemas con prontitud, pero primero necesitan que se les informe sobre ellos. Si a usted se le ocurre una idea sobre la manera en que los servicios podrían mejorarse, comuníquesele al personal.

Se le debe informar sobre los protocolos que usan los centros médicos para recibir opiniones en relación a los servicios asistenciales. Usted puede dar su opinión sobre los protocolos y sus experiencias, verbalmente o por escrito.

Contacte al patient liaison representative (contacto intermediario de pacientes), del centro médico si desea felicitar a un miembro del personal, o si quiere reclamar sobre su asistencia médica y/o si necesita información sobre la manera de presentar su reclamo.

