

Carta de derechos a la asistencia médica en Australia



Carta de derechos a la asistencia médica en Australia

La *Carta de derechos a la asistencia médica en Australia* describe los derechos de los pacientes, clientes y otras personas que utilizan los servicios de asistencia médica en Australia. Estos derechos son fundamentales para saber con certeza que dondequiera y cuandoquiera que se proporcionan los servicios de asistencia médica, éstos son seguros y de primera calidad.

La Carta reconoce que las personas que reciben asistencia médica y las personas que la proporcionan, desempeñan papeles importantes en el cumplimiento de los derechos a la asistencia médica. La Carta permite que los pacientes, clientes, familiares, cuidadores y los proveedores de los servicios, entiendan los derechos de las personas que reciben asistencia médica. Este entendimiento compartido facilita la prestación de servicios de asistencia médica que sean seguros y de primera calidad. La asociación sincera entre pacientes, clientes y proveedores es crucial porque así todos obtienen resultados óptimos.

Principios rectores

Estos principios describen la relevancia de la Carta en los servicios de asistencia médica en Australia.

1. Todas las personas tienen derecho a acceder a los servicios de asistencia médica, de manera que este derecho es esencial para el cumplimiento de las disposiciones de la Carta.
2. El Gobierno de Australia ha firmado acuerdos internacionales sobre derechos humanos que reconocen los derechos de todas las personas a recibir el nivel más alto posible de asistencia médica física y mental.
3. Australia es un país en que viven personas de culturas y estilos de vida diferentes y la Carta reconoce y respeta estas diferencias.

Sus derechos en virtud a la *Carta de derechos a la asistencia médica en Australia*

- **Acceso** – derecho a acceder a la asistencia médica.
- **Seguridad** – derecho a recibir asistencia médica segura y de primera calidad.
- **Respeto** – derecho a que se le respete y trate con dignidad y consideración.
- **Comunicación** – derecho a que se le informe sobre los servicios, tratamientos, alternativas y costos, de manera explícita y transparente.
- **Participación** – derecho a participar en las decisiones y a adoptar las alternativas existentes en su asistencia médica.
- **Privacidad** – derecho a la privacidad y confidencialidad de sus datos personales.
- **Opiniones** – derecho a opinar sobre la asistencia médica que recibe y a que se resuelvan los asuntos que le preocupan.

¿Cómo se aplica la Carta en Victoria?

El presente folleto informa a los pacientes, clientes, familiares o cuidadores que utilizan los servicios de asistencia médica en Victoria, la manera en que se aplica la *Carta de derechos a la asistencia médica en Australia*. La presente Carta reemplaza a Public Hospital Patient Charter (Carta de pacientes en hospitales públicos).

Estos derechos se aplican a todos los servicios de asistencia médica en Victoria. Es decir, a hospitales públicos y privados, clínicas médicas, especialistas médicos, centros residenciales para las personas de la tercera edad y para discapacitados, servicios de salud mental, centros médicos comunitarios de salud y a otros profesionales de la salud, como sicólogos, dentistas, naturópatas y terapeutas ocupacionales.

El presente folleto

El presente folleto le informa sobre lo que usted puede esperar de los servicios de asistencia médica en Victoria y sobre los sitios que pueden ayudarle si es que usted tiene problemas con un servicio que busca o que recibe.

Los derechos a la asistencia médica y los derechos humanos

El Gobierno de Australia y el de Victoria han firmado varios acuerdos internacionales sobre derechos humanos que reconocen el derecho de todas las personas a recibir el nivel más alto posible de asistencia médica y de salud mental. Los acuerdos reconocen sus derechos a acceder a la asistencia médica y a otros servicios fundamentales para la salud, incluyendo agua potable, vivienda y educación sobre la salud.

En Victoria, los servicios de asistencia médica que reciben fondos públicos tienen que cumplir con Victorian Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006 (Ley de la Carta de derechos humanos y responsabilidades de Victoria del año 2006), que protege muchos derechos humanos. Para informarse sobre la manera en que ésto puede afectar sus derechos a la asistencia médica, visite www.patientcharter.health.vic.gov.au

Clientes, pacientes y profesionales de la salud

Clientes son las personas que actualmente utilizan, o pueden utilizar en el futuro, los servicios de asistencia médica, incluyendo a pacientes hospitalizados, a niños, mujeres y hombres, a personas discapacitadas, a personas de países y creencias diferentes, y de cualquier condición socioeconómica, circunstancias sociales, tendencias sexuales y estados de salud.

Profesionales de la salud son los profesionales capacitados que le atienden. **Servicios de asistencia médica** son las instituciones responsables de la prestación de servicios de asistencia médica.

Acceso

Usted tiene derecho a la asistencia médica que necesita. Este derecho lo respalda Medicare, que brinda acceso a los tratamientos gratuitos o subvencionados que proporcionan los médicos y acceso gratuito a los servicios que proporcionan los hospitales públicos.

Usted tiene derecho a una asistencia médica de primera calidad que cumpla con sus necesidades. Los servicios de asistencia médica de Victoria incluyen **una amplia variedad de servicios**. Es posible que, para que usted reciba la asistencia médica que necesita, se le envíe a un servicio distinto al que visitó primero.

Usted optar por ser **paciente público o privado**. En Victoria, si usted es paciente público en un hospital público, no se le cobra por los servicios médicos ni hospitalarios. Si es paciente privado, usted o su compañía de seguros van a tener que pagar por ciertos servicios. Si es paciente privado, su compañía de seguros tiene que explicarle los costos o diferencias de la asistencia médica que recibió.

Puede que los servicios de asistencia médica que reciben fondos públicos le cobren una suma módica por ciertos servicios, tales como dentales o de fisioterapia.

Seguridad

Usted tiene derecho a una asistencia médica segura y de primera calidad. Todos los pacientes, clientes y profesionales de la salud tienen derecho a tener un ambiente seguro, libre de riesgos y afectivo.

Usted tiene derecho a recibir un alto nivel de **asistencia médica y tratamiento seguros**. **Informe al personal** si le preocupan ciertos aspectos relacionados con la seguridad o cree que se puede haber cometido un error.

Su derecho a una asistencia médica segura y de primera calidad depende en parte de una **comunicación precisa**. Esto quiere decir que usted tiene que dar a los profesionales de la salud que le atienden la información que necesitan para tratarle, y los profesionales de la salud tienen que decirle a usted lo que necesita saber sobre las decisiones que puede tomar en relación a la asistencia médica que recibe.

Usted tiene derecho a tener a su lado un **intérprete acreditado** si lo necesita en los casos en que **utiliza servicios de asistencia médica que reciben fondos públicos**, tales como hospitales o centros médicos comunitarios.

Todos los servicios de asistencia médica deben esforzarse en la rectificación continua de la calidad de su asistencia médica. Los servicios públicos de salud informan a la comunidad sobre esto en sus informes anuales sobre la calidad de sus servicios de asistencia médica.

Respeto

Usted tiene derecho a que se le demuestre respeto, y a que se le trate con dignidad y consideración y sin discriminación. Los servicios de asistencia médica deben establecer un ambiente de cooperación y comunicación entre pacientes, clientes y miembros del personal.

Usted tiene derecho a que se le trate de **una manera que respete su dignidad**. El personal de los servicios de asistencia médica también merece que se le trate con respeto y consideración y sin discriminación.

Usted tiene derecho a recibir una asistencia médica **que respete su cultura y sus credos**, tales como creencias y costumbres sobre el nacimiento, las enfermedades y la muerte, el sexo de la persona que le trata, o sus necesidades alimenticias especiales mientras está en el hospital.

Usted tiene derecho a que se le trate **sin discriminación** en relación a su raza, edad, sexo, identidad sexual, tendencia sexual, tipo de cuidador, discapacidad, estado civil o creencias religiosas.

En lo posible, los servicios de asistencia médica deben brindar asistencia y tratamiento en **ambientes que permitan la privacidad personal**.

Comunicación

La asistencia médica de primera calidad se basa en una comunicación bidireccional franca y efectiva entre usted y los profesionales de la salud. Usted tiene derecho a que se le informe sobre los servicios, tratamientos, alternativas y costos de una manera que usted pueda entender.

Usted tiene derecho a que se le de **información clara y fácil de entender** sobre la asistencia médica que recibe y sobre su condición, incluyendo alternativas de tratamientos, resultados anticipados, efectos secundarios potenciales y costos. Los profesionales de la salud deben ofrecerle la oportunidad de hacer preguntas.

Si a usted le preocupan las alternativas de tratamientos que le ofrecen los profesionales de la salud, tiene derecho a obtener una **segunda opinión médica**.

A su salud la afectan muchos factores: su historial médico, sus medicinas y tratamientos complementarios, las circunstancias sociales y el bienestar emocional. **Es importante que le de a los profesionales de la salud que le atienden toda la información pertinente**, para que puedan brindarle el tratamiento más apropiado.

Usted tiene derecho a tener a su lado a un **intérprete acreditado para comunicar sus necesidades a los servicios de asistencia médica que reciben fondos públicos**. Usted debe tener a su lado a un intérprete durante las etapas importantes de su asistencia médica, como cuando se conversa sobre su historial médico, los tratamientos, los resultados de las pruebas, los diagnósticos, durante la admisión y la evaluación y cuando se necesita que usted firme un consentimiento informado.

Si usted es paciente o cliente de un hospital u otro servicio grande de asistencia médica, puede que le traten varias personas. Usted tiene derecho a que se le informe en todo momento sobre la identidad de los **responsables de su asistencia médica** y sobre cómo contactarlos.

Usted tiene derecho a **tener un familiar, cuidador o representante de apoyo** a que le ayude a comunicarse con los profesionales de la salud. Esta persona puede ser un amigo o un familiar, or un representante de una organización de apoyo a clientes. Por ejemplo, la mayoría de los hospitales públicos de Victoria tiene un funcionario de enlace aborígen. Para las formas de contacto, véase la cubierta interior del presente folleto.

Participación

Usted tiene derecho a desempeñar un papel activo en la asistencia médica que recibe y a participar en las decisiones y opciones en relación a su asistencia médica.

Usted tiene derecho a **participar tan plenamente como desee en las decisiones sobre su asistencia médica y sobre su tratamiento.** Los profesionales de la salud deben darle toda la información que necesita para tomar decisiones con conocimiento de causa, la oportunidad de hacer preguntas y el tiempo necesario para conversar con sus cuidadores, familiares y amigos antes de tomar una decisión.

Usted tiene **derecho a que sus familiares, otros cuidadores o representantes de apoyo** participen en su asistencia médica. Con su consentimiento, ellas también pueden recibir información y participar con usted en las decisiones que tome en relación a su asistencia médica.

Usted tiene **derecho a rehusar un tratamiento.** Sin embargo, existen circunstancias en las cuales puede que se le considere incapaz de firmar un consentimiento informado o de rehusar un tratamiento.

Si usted pierde esa capacidad, tiene derecho a nombrar **a una persona para que, en su nombre, tome las decisiones en relación a su asistencia médica.** Para más información, contacte a Office of the Public Advocate (Defensor público). Para las formas de contacto, véase la cubierta interior del presente folleto.

Si usted es paciente de un hospital, tiene derecho a participar en la decisión sobre **cómo y cuándo se marcha del hospital**. Antes de que usted se marche, el hospital debe informarle sobre los servicios de asistencia médica que puede necesitar al irse del hospital y referirle a los mismos. Usted tiene derecho a participar en las decisiones sobre la continuación de la asistencia médica. Su médico debe participar también en este proceso. Usted puede darse de alta usted mismo sin la autorización de su médico pero puede que se le pida que firme un formulario en que usted acepta la responsabilidad de ésto.

Existen muchas oportunidades para **participar en la planificación, estructura y evaluación de los servicios públicos de asistencia médica**. Muchas instituciones toman en cuenta, al perfeccionar sus procedimientos, las experiencias e ideas de los clientes en relación a sus servicios. Usted tiene derecho a dar a conocer su opinión, por ejemplo rellenando encuestas, asociándose a un comité comunitario asesor, escribiendo cartas o informando al personal sobre sus experiencias. Son útiles los comentarios tanto negativos como positivos.

Privacidad

Las leyes en Australia y en Victoria protegen la privacidad y confidencialidad de los datos personales sobre su salud y de otros tipos de información. La información debe recopilarse, utilizarse, almacenarse y compartirse de acuerdo con estas leyes.

Todas las personas que participan en su asistencia médica y en su tratamiento tienen el **deber legal y profesional de mantener con absoluta confidencialidad todo tipo de información que le identifique**. Ocasionalmente, los profesionales de la salud necesitan intercambiar información que le identifica con otras personas que participan en su asistencia médica. Los profesionales de la salud intercambian su información con otras personas que no participan en la asistencia médica que recibe, solamente con **su permiso**. **Victorian Health Records Act 2001** (Ley de expedientes médicos en Victoria del año 2001), describe los principios de privacidad con los cuales deben cumplir todos los servicios de salud.

Usted tiene derecho a **decidir la manera en que se utiliza su información**. Usted tiene derecho a decidir que no quiere compartir parte de su información o que quiere limitar el acceso a su expediente médico, pero ello puede afectar la capacidad de los profesionales de la salud a brindarle la mejor asistencia médica posible.

Usted tiene derecho al acceso a su **expediente médico**. Notifique a los profesionales de la salud si la información es incorrecta o está incompleta o desactualizada. Puede que, en ciertos casos, se le de sólo una parte de su expediente médico. Si es así, usted tiene derecho, en virtud a las leyes de Freedom of Information (Libertad de información), a pedir que se le de su expediente médico en su totalidad. Para más información, hable con el representante de pacientes o con el miembro del personal indicado. Para las formas de contacto, véase la cubierta interior del presente folleto.

Opiniones

Usted tiene derecho a dar a conocer su opinión sobre su asistencia médica y a que se resuelvan sus problemas. Los servicios de asistencia médica tienen que facilitar la información sobre los procedimientos existentes para que usted de a conocer su opinión.

Usted tiene derecho a **dar a conocer su opinión, a preguntar y a reclamar** sobre su asistencia médica.

Siempre es preferible que primero **trate de resolver sus problemas con los profesionales de la salud**. Los servicios de asistencia médica desean resolver los problemas con prontitud, pero primero necesitan saber que existe un problema. Trate de comunicar sus opiniones de modo que respete a otros clientes y a los profesionales de la salud.

Los servicios de asistencia médica toman nota de **las opiniones, positivas y negativas**, por ejemplo por medio de encuestas, comentarios y a través de los procedimientos sobre reclamos. Su opinión se utiliza para mejorar los servicios en el futuro.

En un hospital, si usted está insatisfecho con la manera en que su médico o el equipo de tratamiento responden a sus problemas, usted tiene derecho a **hablar con el representante de pacientes del hospital**.

Si usted no está satisfecho con la manera en que su servicio de asistencia médica o el representante de pacientes responden a sus problemas, usted tiene derecho a **reclamar a Victorian Health Services Commissioner**. Para las formas de contacto, véase la cubierta interior del presente folleto.

Más información

Aplicación de la Carta

Para más información sobre la Carta de derechos a la asistencia médica en Australia (Australian Charter of Healthcare Rights), visite www.safetyandquality.gov.au. Para más información sobre la manera en que se aplica la Carta en Victoria, incluyendo recursos para ayudar a los servicios de asistencia médica a utilizar la Carta en sus establecimientos, visite www.patientcharter.health.vic.gov.au

Apoyo en los servicios de asistencia médica

Los hospitales públicos grandes tienen un Representante de pacientes y la mayoría tiene un funcionario de enlace aborígen. Muchos servicios de salud mental tienen representantes de clientes y cuidadores. Su servicio de asistencia médica puede haber dado los detalles de una persona de contacto al pie del presente folleto

Todos los servicios públicos de salud pueden acceder a intérpretes acreditados, disponibles en el mismo establecimiento o contactables por teléfono, en el caso de empresas externas.

Contactos útiles

Ayuda para resolver reclamos o apoyarle como cliente. Para más contactos útiles, visite www.patientcharter.health.vic.gov.au

Health Services Commissioner

Teléfono: (03) 8601 5200

Llamado sin costo: 1800 136 066

Teléfono para personas con deficiencias auditivas: 1300 550 275

Dirección: Nivel 30, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Sitio web www.health.vic.gov.au/hsc

Disability Services Commissioner

Teléfono: 1300 728 187

Llamado sin costo: 1800 677 342

Teléfono para personas con deficiencias auditivas: 1300 726 563

Email: complaints@odsc.vic.gov.au

Dirección: Nivel 30, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Sitio web: www.odsc.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission

Teléfono: (03) 9281 7100

Teléfono para personas con deficiencias auditivas: (03) 9281 7110

Email: complaints@veohrc.vic.gov.au

Dirección: Nivel 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

Sitio web: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

The Office of the Public Advocate

Teléfono de llamado sin costo: 1300 309 337

Teléfono para personas con deficiencias auditivas: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

Dirección: Nivel 5, 436 Lonsdale Street, Melbourne Victoria 3000

Sitio web: www.publicadvocate.vic.gov.au

Si usted tiene problemas o quiere hacer preguntas sobre la asistencia que recibe en este servicio, contacte a:

(Indique en este espacio las formas de contacto con el funcionario de enlace aborígen o con el Representante de pacientes)

A Victorian
Government
initiative

