

Por mayor información con respecto a este folleto, sírvase contactar a:



# Your Healthcare

Rights and Responsibilities

***Atención de su Salud***

Sus Derechos y Responsabilidades

Una guía para  
pacientes,  
cuidadores y  
familias



Health

NSW DEPARTMENT OF HEALTH

73 Miller Street

North Sydney NSW 2060

Tel. (02) 9391 9000

Fax. (02) 9391 9101

[www.health.nsw.gov.au](http://www.health.nsw.gov.au)

This work is copyright. It may be reproduced in whole or part for study or training purposes subject to the inclusion of an acknowledgement of the source. It may not be reproduced for commercial usage or sale. Reproduction for purposes other than those indicated above requires written permission from the NSW Department of Health.

© NSW Department of Health 2011

SHPN: (PHCP) 100495

ISBN: 978-1-74187-570-6

For more copies contact

Better Health Centre – Publications Warehouse

Locked Mail Bag 5003 Gladesville NSW 2111

Tel. (02) 9816 0452

Fax. (02) 9816 0492

TTY. (02) 9391 9900

Information Production and Distribution

Tel. (02) 9391 9186

Fax. (02) 9391 9580

Further copies of this document can be

downloaded from the NSW website

[www.health.nsw.gov.au](http://www.health.nsw.gov.au)

March 2011



# Índice

## Atención de su Salud

Sus Derechos y Responsabilidades  
Una guía para pacientes, cuidadores y familias .....3

## Acceso

Usted tiene derecho a atención de la salud.....4

## Seguridad

Usted tiene derecho a atención segura y  
de alta calidad .....7

## Respeto

Usted tiene derecho a respeto, dignidad y  
consideración .....9

## Comunicación

Usted tiene derecho a ser informado de manera  
clara y franca sobre los servicios, tratamiento,  
opciones y costos ..... 10

## Participación

Usted tiene derecho a ser incluido en las decisiones y  
elecciones sobre su asistencia sanitaria ..... 12

## Privacidad y confidencialidad

Usted tiene derecho a que su información personal  
se mantenga privada y confidencial ..... 16

## Comentarios, elogios y quejas

Usted tiene derecho a comentar sobre la atención  
y que se consideren sus inquietudes ..... 19



# Atención de su Salud

## Sus Derechos y Responsabilidades

Una guía para pacientes, cuidadores y familias

Todas las personas que solicitan o reciben atención sanitaria en Australia tienen ciertos derechos y responsabilidades. Incluyen el derecho a acceso, seguridad, respeto, comunicación, participación, privacidad y comentarios sobre su atención.

El presente folleto brinda información sobre cómo se alcanzan estos derechos en el sistema de salud pública de NSW y las responsabilidades que conllevan.

Todo el mundo tiene un papel importante a desempeñar en el logro de los derechos de atención de la salud, y contribuir a un cuidado seguro y de alta calidad.

Las asociaciones auténticas entre quienes reciben atención y aquellos que la proveen conducen a los mejores resultados posibles.

# Acceso

## Usted tiene derecho a atención de la salud

En NSW, el sistema de salud pública ofrece servicios de alta calidad para una gama de necesidades de atención de la salud. Se le dará acceso en base a una evaluación médica de su estado y la urgencia con que necesita tratamiento.

Los servicios de atención sanitaria están disponibles a todos, cualquiera sea su sexo, estado civil, discapacidad, cultura, creencias religiosas, orientación sexual, edad o donde viven en NSW. Si la atención que requiere no está disponible en su localidad, se le transferirá.

Bajo Medicare algunos de estos servicios son gratis o subsidiados.

### Emergencias

En caso de una emergencia médica, llame al triple cero (000) y pida una ambulancia. El tratamiento en los hospitales públicos es gratis para los residentes permanentes de Australia.

Profesionales de la salud altamente calificados determinarán la urgencia y gravedad de su enfermedad y el tipo de tratamiento que precisa. A los pacientes se los trata de acuerdo a cuál es el más enfermo y necesita atención más inmediata, no sobre la base de quién llega primero.

Los visitantes de Australia, que requieren tratamiento inmediato y necesario, podrían tener derecho a cobertura de Medicare bajo convenios recíprocos de atención sanitaria con su país. Por información sobre elegibilidad para Medicare visite: [www.medicare.gov.au](http://www.medicare.gov.au) o llame al 132 011.



## Atención sanitaria no urgente

Si tiene una enfermedad o lesión menor, debería visitar a un médico general o un centro médico después de horas

Si no puede conseguir un médico o centro médico después de horas, puede llamar a *healthdirect Australia* (atención sanitaria directa Australia), una línea telefónica de 24 horas de asesoramiento sobre la salud 1800 022 222.

Una enfermera registrada brinda asesoramiento sanitario experto.

## Acceso a cirugía

Si su tratamiento incluye cirugía y no es urgente, posiblemente necesite esperar. Si está esperando ser tratado en un hospital y está preocupado, contacte al coordinador de tiempo de espera de su servicio de salud. Por detalles de contacto visite: [www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes](http://www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes) o llame a la Línea de Acceso a Cirugía 1800 053 456.

## Servicios de ambulancia

Los servicios de ambulancia no están cubiertos por Medicare. Usted es responsable de pagar cualquier arancel, independientemente de si ha sido usted o no quien pidió la ambulancia. Por mayor información sobre aranceles de ambulancia visite: [www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)

No se le cobrarán aranceles de ambulancia si usted:

- es titular de una tarjeta de pensionado, asuntos de ex-combatientes o de salud.
- está cubierto por seguro de terceros o compensación laboral
- necesita ser transferido entre hospitales públicos para servicio o atención.

## Atención sanitaria pública y privada

Usted tiene derecho a usar servicios públicos en calidad de paciente público o privado. Si elige ser tratado como paciente privado, usted es responsable del costo.

Algunos artículos tales como TV de alquiler, drogas prescritas particulares y aparatos no están cubiertos por Medicare ni seguro privado. Para averiguar contacte a la oficina de admisiones del hospital.

En una emergencia, usted o las personas que le apoyan, serán informados de estos costos por la oficina de admisiones del hospital.



# Seguridad

## Usted tiene derecho a atención segura y de alta calidad

Se le dará acceso a los servicios que requiera. Su tratamiento y atención estarán basados en la evaluación de sus necesidades, independientemente de su situación económica o de si tiene seguro privado de salud.

Si requiere atención urgente para prevenir la pérdida de su, la recibirá inmediatamente.

Es importante que informe a su proveedor de atención sanitaria sobre su historia médica, incluyendo alergias y cualquier medicación que tome.

### Revelación

NSW Health está revisando continuamente la forma en se hacen las cosas para asegurar la atención más segura y de más alta calidad. Recopilamos información sobre cualquier incidente que pudiera comprometer la atención aun si no causó daño.

Si algo anda mal con su tratamiento o atención, se lo diremos lo más pronto posible. Le pediremos disculpas, explicaremos lo sucedido, informaremos sobre los posibles efectos y lo que estamos haciendo para evitar que suceda nuevamente.

Para leer más sobre cómo tratamos los incidentes de atención sanitaria, visite: [www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/PD2007\\_040.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/PD2007_040.html)



# Respeto

Usted tiene derecho a respeto, dignidad y consideración.

Se le tratará de una manera que denote cortesía y consideración para su cultura, creencias, valores y características personales, tales como sexo o discapacidad.

## Visitas

Se respetará su derecho a recibir visitas y se le dará privacidad.

Usted tiene derecho a recibir visitas con perros guía.

## Respeto hacia los demás

Usted tiene derecho a ser tratado con respeto y le pedimos que demuestre esta cortesía a las demás personas. Pedimos a las personas que están solicitando o recibiendo atención, sus familias, personas de apoyo y visitas:

- respetar todas las políticas y prácticas, tales como horas de visitas, medidas de control de infecciones, zonas donde no se permite fumar y limitaciones en el uso de teléfonos celulares cerca de equipo médico.
- no dañar o tomar sin permiso cualquier equipo, provisiones o pertenencias del servicio de salud.
- no acosar, abusar, amenazar o poner a cualquier persona en riesgo de daño físico o psicológico.

NSW Health tiene un enfoque de cero tolerancia hacia el comportamiento amenazante, insultante o violento de cualquier persona. Tomaremos medidas apropiadas para proteger a las personas y la propiedad.

Si desea una copia del folleto de NSW Health "Zero Tolerance Response to Violence in the NSW Health Workplace" (Respuesta de Cero Tolerancia a la Violencia en el Lugar de Trabajo de NSW Health) visite: [www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005\\_315.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005_315.html)

# Comunicación

Usted tiene derecho a ser informado de manera clara y franca sobre los servicios, tratamiento, opciones y costos.

Los proveedores de atención sanitaria le explicarán su enfermedad y el tratamiento propuesto, como así también los riesgos y alternativas. Le harán también preguntas para asegurarse de proveer la mejor atención posible. Usted puede colaborar siendo franco y honesto, y haciendo preguntas cuando no entienda.

## Servicios de intérpretes

Puede tener un intérprete si habla otro idioma. Es un servicio gratuito y los servicios de interpretación pueden ser provistos en persona o por teléfono y están disponibles siete días a la semana. Pregúntele al personal para conseguirle un intérprete. También hay disponibles intérpretes AUSLAN.

## Personas de apoyo

Puede tener consigo a un familiar, cuidador o alguna otra persona de apoyo que le ayude a comunicarse con los profesionales de la salud, pero debe estar de acuerdo en que esa persona esté involucrada en sus asuntos.

NSW Health reconoce que a veces la persona de apoyo puede tener menos de 18 años de edad. Respetamos el rol de los cuidadores más jóvenes. Se les incluirá en su tratamiento y cuidado continuo, y se les dará información sobre dónde obtener apoyo.

Reconocemos asimismo que las personas con discapacidades tienen una serie de necesidades de apoyo. En estos casos, se les puede pedir a sus familiares, cuidadores y otras personas de apoyo que le ayuden a

usted y al personal de atención sanitaria. Sin embargo, no están obligados a hacerlo.

Además se le pedirá que dé el nombre y datos de contacto de la persona que puede dar el consentimiento para efectuar procedimientos en cualquier oportunidad en que usted esté demasiado enfermo para dar dicho consentimiento por sí mismo.

## Suministro de información

Déle a su proveedor de atención sanitaria la mayor cantidad posible de información sobre su salud, incluyendo alergias, afecciones médicas o discapacidades. Infórmele si usa otras medicinas o remedios y si fuma, consume alcohol u otras drogas recreativas.

Informe a su proveedor de atención sanitaria:

- sobre cualquier cambio en su estado y cualquier reacción durante el tratamiento.
- si alguien más le está tratando por el mismo problema.
- si no entiende por qué ha sido derivado para pruebas o tratamientos.
- si le es difícil hacerse tratamiento debido a sus creencias culturales o religiosas.
- si desea ser tratado como paciente privado y pedir un cálculo estimativo de los costos.
- si ha tomado la decisión de no seguir el tratamiento aconsejado y no concurrir a las citas.

Se le pedirá regularmente que confirme su nombre, fecha de nacimiento y otros datos antes de efectuar cualquier procedimiento o cirugía, y cada vez que sea trasladado a otro servicio para su atención. Esto asegura que se concierte una cita para efectuar el procedimiento correcto, por parte de la persona apropiada en el momento adecuado durante su tratamiento.

# Participación

Usted tiene derecho a ser incluido en las decisiones y elecciones sobre su asistencia sanitaria.

Durante su visita, los proveedores de atención sanitaria hablarán con usted sobre los planes de tratamiento. A usted se le insta a participar en estos planes, incluyendo las transferencias a otros servicios y su alta del hospital.

Se le alienta a hacer preguntas y hablar con sus otros proveedores de atención sanitaria y familiares antes de tomar decisiones.

Usted tiene derecho, cuando las circunstancias lo permiten, a tener en todo momento con usted a un familiar, cuidador o alguna otra persona de apoyo.

*10 Tips for Safer Health Care* (10 Consejos prácticos para una atención sanitaria más segura) ha sido elaborado por NSW Health para ayudar a los pacientes a asumir un papel responsable en decisiones que afecten el cuidado de su salud.

Este folleto se puede descargar en:

[www.health.nsw.gov.au/quality/10tips](http://www.health.nsw.gov.au/quality/10tips)

## **Pedido de una segunda opinión**

Usted tiene derecho a pedir una segunda opinión sobre el tratamiento que le han recomendado. Dependiendo del carácter de su enfermedad, el servicio de salud le informará sobre la disponibilidad de un profesional médico alternativo.





## Consentimiento

Debe dar su consentimiento antes de recibir tratamiento. En la mayoría de los casos será consentimiento verbal. Para algunos procedimientos, tales como cirugía, se requiere consentimiento por escrito.

Tiene derecho a negar su consentimiento. En tal caso no recibirá tratamiento. En una emergencia en que su vida esté en peligro, cuando usted está demasiado enfermo o sin conocimiento, no se requiere consentimiento.

## ***Consentimiento por otras personas***

Los niños menores de 14 años deben tener el consentimiento de un padre o tutor.

Los niños entre las edades de 14 y 16 años generalmente dan su consentimiento conjuntamente con sus padres o tutores; sin embargo pueden dar consentimiento ellos mismos solamente, a condición de que demuestren que entienden cabalmente el tratamiento propuesto.

Si está sin conocimiento o demasiado enfermo para dar el consentimiento usted mismo, un familiar, cuidador u otra persona cercana a usted puede dar el consentimiento para el tratamiento que profesionales de la salud calificados consideren que es el más conveniente para usted en su mejor interés.

Si ninguna de las personas sugeridas está disponible, el Tribunal de Tutela puede dar el consentimiento.

Por mayor información visite: [www.gt.nsw.gov.au](http://www.gt.nsw.gov.au) or ring 1800 463 928.

## **Investigaciones y educación**

Se le podría preguntar si estudiantes o empleados de salud en capacitación pueden estar presentes mientras recibe atención o tratamiento. Esta práctica contribuye al desarrollo de habilidades profesionales. Se le puede también pedir que participe en investigaciones médicas.

Usted tiene derecho a negarse a estos pedidos. Su decisión no será anotada en nuestros registros y no influirá en su tratamiento o acceso a servicios en el futuro.

## Participación comunitaria

NSW Health procura involucrar a la comunidad local en la planificación y suministro de los servicios de salud locales. Si desea participar contacte la oficina del consumidor y participación del servicio de salud de su localidad.



# Privacidad y confidencialidad

Usted tiene derecho a que su información personal se mantenga privada y confidencial.

Su información médica se mantendrá segura. Dicha información puede ser compartida con otros proveedores de atención sanitaria como ayuda para tomar decisiones sobre su tratamiento.

Usted tiene derecho a que se mantenga la confidencialidad sobre su estado de salud y tratamiento.

## El derecho a información en registros médicos

Usted tiene derecho a hablar con un trabajador de la salud sobre la información contenida en su ficha médica. Puede asimismo solicitar una copia de ésta.

Los pedidos para ver u obtener una copia de una ficha médica se hacen al administrador del servicio de salud al cual usted acudió.

Otras personas, tales como un familiar o tutor legal pueden ver su ficha médica si están autorizadas. Por mayor información visite: [www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005\\_593.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html)

## Contravención de la privacidad

A veces su médico puede decidir que la información contenida en sus registros de salud podría afectar de manera adversa su bienestar físico o mental. En otras ocasiones el contenido de la ficha podría infringir la privacidad de otra persona. En tal caso se le podría negar acceso a sus registros.

Usted, y otras personas que estén autorizadas, tienen derecho a llevar el asunto más adelante.

Bajo la *Health Privacy Legislation (section 12.3)* (*Legislación sobre Privacidad de la Salud (sección 12.3)*) usted puede pedirle a un médico independiente que revise el contenido de la ficha médica y haga recomendaciones.

Si se niega todavía acceso, puede solicitar que administradores de más alta jerarquía del servicio de salud realicen una revisión interna.

Por mayor información hable con el Funcionario de Contacto de Privacidad en el servicio de salud correspondiente o visite: [www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006\\_007.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006_007.html)

El Comisionado de Privacidad de NSW puede también investigar quejas sobre privacidad. Por más información visite: [www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006\\_007.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006_007.html)



Si no está conforme con el resultado de una revisión interna tiene derecho a recurrir al Tribunal de Decisiones Administrativas. Por más información visite: [www.lawlink.nsw.gov.au/adt](http://www.lawlink.nsw.gov.au/adt).

## **Circunstancias especiales en que se puede revelar información médica**

En circunstancias especiales se pueden revelar aspectos de la información médica. Estas circunstancias incluyen:

- notificación de enfermedades infecciosas
- notificación de abuso de niños sospechado
- cuando hay una amenaza seria a la salud o bienestar de una persona
- para encontrar una persona desaparecida
- cuando hay una orden judicial o cuando se han cometido delitos y se necesita la información para cumplimiento de la ley.

También podrían revelarse aspectos de la información personal para proyectos de investigación. En este caso el uso de la información sobre un paciente debe respetar estrictos protocolos y ser aprobado por un Comité de Investigaciones Humanas y Ética.

Hay disponible en inglés y otros idiomas un folleto sobre privacidad que contiene más información en: [www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005\\_593.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html)

# Comentarios, elogios y quejas

Usted tiene derecho a comentar sobre la atención y que se consideren sus inquietudes

NSW Health desea escuchar sus comentarios sobre atención de la salud. Es importante saber cuándo es necesario mejorar las cosas y cuándo están yendo bien.

## Elogios

Los elogios proporcionan una clara indicación de lo que usted busca en atención de alta calidad. Refuerzan también la moral y alientan a los empleados. Los servicios de salud se aseguran de que los elogios se transmitan.

## Quejas

Es mejor resolver las quejas con su proveedor de atención sanitaria en primera instancia. Trate de conservar la calma y de ser lo más claro posible acerca de lo sucedido y cómo desea que se resuelva.

Es conveniente conservar una nota de la hora y fecha de la discusión, lo que se discutió y a qué arreglos se podría haber llegado.

Como alternativa, puede contactar durante horas de oficina al administrador de la salud o al funcionario de apoyo al paciente. Fuera de esas horas puede contactar a la enfermera jefa de turno. Estas personas asegurarán que su queja sea tratada confidencialmente como además de:

- contestar preguntas sobre los servicios, políticas y procedimientos
- ayudarlo a identificar inquietudes

- ayudarle en cualquier necesidad específica que tenga en el hospital
- mantenerle informado sobre el proceso de queja y el resultado.

Si no está conforme con el resultado puede contactar a su servicio de salud.

## **Comisión de Quejas sobre Atención de la Salud (HCCC)**

La HCCC es independiente del sistema de salud pública. Cualquier persona puede presentar una queja ante la HCCC. Las quejas deben ser por escrito y hay funcionarios que pueden asistirle. Visite: [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au). La HCCC utiliza el Servicio Telefónico de Intérpretes 131 450.

Hay disponible más información en el sitio web de *Your Health Care Concerns (Sus Inquietudes respecto a la Atención de la Salud)*. Visite: [www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare](http://www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare)