



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

A close-up photograph of an elderly man with grey hair and a mustache, smiling warmly. In the blurred background, other elderly people are visible, suggesting a care home or community center setting.

Carta de Derechos de Cuidado para Personas Mayores

Charter of Aged Care Rights

Este folleto le informa de sus derechos como usuario de cuidado para personas mayores y cómo puede ejercerlos. Incluye también información sobre sus responsabilidades como usuario de cuidado para personas mayores.

Spanish

La Carta de Derechos de Cuidado para Personas Mayores describe sus derechos como usuario de servicios de cuidado para personas mayores, financiados por el Gobierno Australiano

A partir del 1º de julio de 2019, una nueva Carta de Derechos de Cuidado para Personas Mayores proveerá de los mismos derechos a todos los usuarios, cualquiera que sea el tipo de cuidado y servicios para personas mayores financiados por el Gobierno Australiano que usted reciba.

Carta de Derechos de Cuidado para Personas Mayores

Tengo derecho a:

1. cuidado y servicios seguros y de alta calidad;
2. ser tratado con dignidad y respeto;
3. que mi identidad, cultura y diversidad sean apreciadas y apoyadas;
4. vivir sin abuso ni descuido;
5. ser informado sobre mi cuidado y servicios de una forma que yo entienda;
6. acceso a toda la información sobre mi persona, incluyendo información sobre mis derechos, cuidado y servicios;
7. tener control y tomar decisiones sobre mi cuidado y vida personal y social, incluso cuando mi decisión implique riesgo personal;
8. tener control y tomar decisiones sobre los aspectos personales de mi vida cotidiana, asuntos financieros y bienes;
9. mi independencia;
10. ser escuchado y comprendido;
11. contar con una persona escogida por mí, incluyendo un defensor del cuidado de personas mayores, que me apoye o hable en mi nombre;
12. quejarme libre de represalias, y que mis quejas sean tratadas justa y prontamente;
13. privacidad personal y que mi información personal sea protegida;
14. ejercer mis derechos sin que ello afecte de manera adversa la forma en que soy tratado.

Todas las personas involucradas en proveer su cuidado deben respetar sus derechos.

Sus derechos de cuidado para personas mayores coexisten con otros derechos

Las personas que reciben cuidado para personas mayores tienen los mismos derechos legales que todos los australianos. Cuando usted empieza a recibir cuidado para personas mayores, retiene los mismos derechos que todos los demás en la comunidad. Por ejemplo, usted tiene derechos a privacidad, derechos del consumidor y el derecho a vivir libre de discriminación, de conformidad con las leyes correspondientes.

Los derechos descritos en el Charter (la Carta) se suman a estos.

Los proveedores de cuidado para personas mayores deben ayudarle a entender sus derechos

Como consumidor de cuidado para personas mayores, su proveedor está legalmente obligado a ayudarle a entender sus derechos conforme a la Carta.

Le deben dar un ejemplar de la Carta antes o cuando usted empiece a recibir cuidado para personas mayores. Su proveedor debe firmar la Carta y darle también a usted la opción de firmarla. Esto es adicional a su acuerdo de cuidado para personas mayores.

Al firmar la Carta, usted reconoce haberla recibido y haber sido ayudado a entenderla y entender sus derechos. No es necesario que firme la Carta, puede empezar a recibir cuidado y servicios o continuar recibéndolos aunque no la firme.

Su proveedor está obligado a darle un original o una copia de la Carta que haya sido firmada.

Es aconsejable compartir esta información con su familia, amigos u otras personas involucradas en su cuidado.

Estos derechos se aplican en el cuidado residencial, cuidado en el hogar y otros servicios de cuidado para personas mayores provistos en la comunidad

Todos los proveedores de cuidado para personas mayores financiado por el Gobierno Australiano deben cumplir con la Carta. Esto incluye a los proveedores de cuidado residencial, cuidado en el hogar, cuidado flexible, y servicios provistos bajo el Commonwealth Home Support Programme (Programa Federal de Apoyo en el Hogar) y el Programa Nacional de Cuidado Flexible para Personas Mayores Aborígenes e Isleños del Estrecho de Torres.

Servicios de cuidado para personas mayores suministrados por múltiples proveedores

Si usted recibe servicios de más de un proveedor, cada uno de ellos debe cumplir con la Carta y respetar sus derechos. Cada proveedor debe firmar la Carta, ayudarle a entenderla y darle la opción de firmarla.

Estudio de Caso

Winni va a recibir servicios del Commonwealth Support Programme de parte de tres diferentes proveedores: uno para limpieza de la casa, uno para limpieza de la canaleta dos veces al año y el tercero para servicios de transporte comunitario. Cada proveedor firmará la Carta, la ofrecerá a Winni para que la firme y le dará un ejemplar.





Su proveedor de cuidado para personas mayores puede emplear a contratistas o a otras personas que ayuden a suministrarle su cuidado y servicios

Personas de organizaciones distintas aparte de su proveedor de cuidado para personas mayores podrían estar involucradas en prestarle servicios de cuidado.

Muchos proveedores de cuidado para personas mayores utilizan contratistas para prestar servicios de cuidado o servicios subcontratados por intermedio de otras organizaciones.

Todas las personas involucradas en proveer su cuidado deben respetar sus derechos.

Estudio de Caso

Lei está recibiendo servicios de cuidado para personas mayores a través del Commonwealth Home Support Programme. Estos servicios incluyen ayuda para el mantenimiento del jardín y limpieza de la casa. El proveedor de cuidado, “Home Care Deluxe”, contrata a otra organización, “Kim’s Mowing”, para cuidar el jardín de Lei. Todo el personal de Kim’s Mowing debe respetar los derechos de Lei.

Usted debe poder esperar sentirse siempre seguro

Usted tiene derecho a vivir libre de abuso y abandono. Debe sentirse seguro, sea que esté recibiendo cuidado residencial para personas mayores, servicios en su propio hogar, u otros servicios de cuidado para personas mayores en la comunidad.

Si le hacen sentirse poco seguro o incómodo, debe informar a alguien. Podría ser su proveedor de cuidado para personas mayores, un miembro del personal, un amigo, familiar, un defensor del cuidado de personas mayores o alguien en quien confíe.

Debe esperar que el cuidado y servicios que recibe sean seguros, y sentirse capaz de compartir cualquier inquietud con su proveedor de cuidado para personas mayores.

En relación con el cuidado y servicios provistos, su proveedor debe tomar todas las medidas razonables para prevenir y responder a todas las formas de violencia, explotación, discriminación, abandono y abuso.

Estudio de Caso

Jarra vive en un servicio residencial de cuidado para personas mayores. A veces otra persona que reside allí se conduce en forma agresiva e impredecible que atemoriza a Jarra. La familia de Jarra estaba preocupada por esto y habló con el proveedor de cuidado para personas mayores, que trabajaba con Jarra, la familia y el otro residente para encontrar formas de hacerles sentirse seguros y cómodos.



Si le preocupa la falta de cumplimiento con sus derechos, puede buscar apoyo

Si tiene alguna inquietud acerca del cuidado que usted o alguna otra persona está recibiendo, es importante que hable sobre esto. Debe hablar primero con su proveedor de cuidado para personas mayores.

Quejarse está bien. Al igual que los comentarios positivos pueden reforzar cosas que funcionan bien, sus quejas ayudan a mejorar el cuidado y los servicios. Usted tiene derecho a plantear sus inquietudes fácilmente y sin temor de cómo será tratado.

Todos los proveedores de cuidado para personas mayores deben tener sus propios sistemas de atención de quejas y manejarlas de manera justa.

Sus quejas deberán ser tomadas en serio y tratadas en forma justa y oportuna. Es responsabilidad de su proveedor de cuidado actuar prontamente en asuntos referentes a la calidad o seguridad de su cuidado y servicios.

Sin embargo, si se siente incómodo hablando con su proveedor de cuidado, o desea ayuda para entender sus derechos, hay servicios disponibles para ayudarle.

Usted tiene derecho a un defensor del cuidado de personas mayores

Un defensor puede ayudarle a explorar opciones y tomar decisiones bien fundamentadas. Puede asimismo ayudarle a plantear sus inquietudes y trabajar para resolverlas.

- Llame a la National Aged Care Advocacy Line al **1800 700 600** (llamada gratuita).
- Visite el sitio web de Older Persons Advocacy Network (Red de Defensa de las Personas Mayores) en **opan.com.au**

Contacte a la Aged Care Quality and Safety Commission (Comisión de Calidad y Seguridad del Cuidado de Personas Mayores).

El papel de la Comisión es proteger y mejorar la salud, seguridad, bienestar y calidad de vida de los usuarios de cuidado para personas mayores. Puede ayudarle a resolver una queja sobre un proveedor de dicho cuidado.

- Llame a la Comisión al **1800 951 822**
- Envíe un email a **info@agedcarequality.gov.au**
- Visite el sitio web **agedcarequality.gov.au**

Como usuario del cuidado para personas mayores, usted tiene ciertas responsabilidades

Todas las personas involucradas en el cuidado de personas mayores: usuarios, sus familias, cuidadores, visitantes y personas que trabajan en cuidado de personas mayores deben ser consideradas y respetarse mutuamente.

Usted debe estar consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás, y tener siempre en cuenta sus derechos.

A veces, sus derechos pueden competir con los derechos de otros usuarios, familiares o miembros del personal. Cuando esto ocurre, es preciso que el usuario y el proveedor de servicio se comuniquen franca y honestamente sobre estos derechos contrapuestos y trabajen juntos para llegar a una solución.

Estudio de Caso

Alex está viviendo en un servicio residencial de cuidado de personas mayores junto con muchos otros residentes. Alex utiliza un scooter de movilidad dentro del recinto del servicio, lo cual ha creado un peligro para otros residentes. El proveedor ha trabajado con Alex para llegar a un acuerdo de que éste usará el scooter afuera y un andador dentro del servicio.



Una buena comunicación entre usted, sus familiares, amigos, cuidadores y personal puede ayudar a su proveedor de cuidado para personas mayores a ofrecerle el cuidado y servicios que mejor convengan a sus necesidades.

Como usuario de cuidado para personas mayores, usted debe dar a su proveedor la información que éste necesita para proporcionarle adecuadamente su cuidado y servicios. Usted debe entender y cumplir con las condiciones de su acuerdo de cuidado y pagar las tarifas indicadas en el mismo.

Debe respetar los derechos de aquellos que trabajan en cuidado de personas mayores a trabajar en un entorno seguro. Cualquier tipo de violencia, acoso o abuso hacia el personal u otras personas es inaceptable.

Los resultados del cuidado de calidad para personas mayores se logran mejor en un ambiente de respeto mutuo.

Estudio de Caso

Ashwany está recibiendo servicios de cuidado para personas mayores en su hogar de parte de “Brighton Aged Care Services”. Bobbi va a la casa de Ashwany a las 9:00 am todos los días para ayudarla a ducharse. Ashwany tiene una cita médica programada para las 9:00 am del próximo martes. Ashwany tiene la responsabilidad de llamar a Brighton Aged Care Services y preguntar si Bobbi puede ir a otra hora o cancelar los servicios ese día.



Mis responsabilidades

Respeto

Tratar a los demás con respeto

Entorno seguro

Respete los derechos del personal a trabajar en un entorno seguro

Información

Ayude a su proveedor dándole información pertinente

Tarifas

Pague a tiempo las tarifas convenidas

Lo que esto significa

Se espera que todas las personas involucradas en el cuidado de personas mayores, incluyendo a los usuarios, sus familiares, cuidadores y visitantes sean respetuosas y consideradas. Deben asegurarse de que su comportamiento no afecte adversamente a los demás.

Cualquier tipo de violencia, acoso o abuso hacia el personal o a otras personas es inaceptable.

Se espera que usted mantenga un entorno seguro para los miembros del personal y otras personas. Por ejemplo, si su proveedor está prestándole servicios en su hogar, mantenga a las mascotas alejadas de los miembros del personal y no fume cerca de ellos.

Es importante que comparta información sobre su persona que ayude a los proveedores a ofrecerle cuidado seguro y de buena calidad.

Esto podría incluir:

- información al día, y
- cualquier problema que tenga con el cuidado o servicios del proveedor.

Se espera que usted pague a tiempo cualquier tarifa convenida. Si no puede pagar sus tarifas, hable con su proveedor para encontrar una solución.

Estas responsabilidades describen las expectativas que se tienen de usted como usuario de cuidado para personas mayores. Si desea información sobre sus obligaciones legales, hable con su proveedor.

Usted y su proveedor de cuidado para personas mayores deben tener expectativas mutuas razonables



Usted debe tener expectativas razonables de su proveedor de cuidado para personas mayores.

Debe hablar sobre sus necesidades, objetivos, preferencias y prioridades con su proveedor de cuidado para personas mayores. Éste estudiará con usted cómo puede recibir el cuidado y los servicios que necesita dentro de los recursos disponibles.

Estudio de Caso

Nic tiene un Paquete de Cuidado en el Hogar de Nivel 2 y recibe ayuda de “Real Home Support” para la compra de provisiones, limpieza y cambiar el vendaje de una herida. Nic ha preguntado sobre alguna ayuda para preparar comidas, pero eso no está dentro del presupuesto actual del Paquete de Cuidado en el Hogar. Real Home Support ha ayudado a Nic a entender sus prioridades y lo que se puede proveer dentro de su paquete. Han trabajado juntos para revisar su plan de cuidado a fin de incluir preparación de comidas y limitado el servicio de limpieza para poder satisfacer las prioridades de Nic dentro del presupuesto existente.



Los proveedores de cuidado para personas mayores tienen además otras responsabilidades

Los proveedores de cuidado para personas mayores financiado por el Gobierno Australiano tienen también otras responsabilidades legales. Se refieren éstas a las tarifas que cobran, y a que el cuidado y servicios que ofrecen satisfagan los **Aged Care Quality Standards**.

Los Aged Care Quality Standards entran en vigor a partir del 1º de julio de 2019. Están enfocados en resultados para los usuarios y describen cómo es el cuidado de calidad.

Los ocho Estándares, cada uno relativo a un aspecto del cuidado o servicios para personas mayores, son:



Estándar 1

Dignidad y opciones del usuario



Estándar 2

Evaluación y planeamiento continuos con los usuarios



Estándar 3

Cuidado personal y cuidado clínico



Estándar 4

Servicios y apoyos para el diario vivir



Estándar 5

Entorno del servicio de la organización



Estándar 6

Comentarios y quejas



Estándar 7

Recursos humanos



Estándar 8

Gestión organizacional

Si tiene inquietudes acerca del cuidado que está recibiendo

- Hable en primer lugar con su proveedor de cuidado para personas mayores
- Llame a la National Aged Care Advocacy Line al **1800 700 600** (llamada gratuita)
- Visite el sitio web de Older Persons Advocacy Network (Red de Defensa de las Personas Mayores) **en opan.com.au**
- Contacte a la Aged Care Quality and Safety Commission llamando al **1800 951 822**.

Si necesita un intérprete

- Informe al defensor del cuidado de personas mayores o la Comisión cuando llame, o llame directamente al Servicio de Traducción e Interpretación al **131 450** y pídales que lo comuniquen.

Si tiene problemas de audición o del habla

Podría desear contactarse por medio del National Relay Service:

- Usuarios de TTY: llamar al **1800 555 677**
- Usuarios de Speak and Listen: llamar al **1800 555 727**
- Usuarios de internet relay: conectarse al National Relay Service e ingresar el número de teléfono de la línea de defensa o de la Comisión.



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Si desea más información sobre sus derechos

Usted puede:

- Hablar con su proveedor de cuidado para personas mayores
- Hablar con un defensor del cuidado de personas mayores llamando al **1800 700 600**
- Visitar el sitio web de la Older Persons Advocacy Network (Red de Defensa de Personas Mayores) en **opan.com.au/charter**
- Visitar el sitio web del Department of Health: **agedcare.health.gov.au**
- Visitar el sitio web de la Aged Care Quality and Safety Commission: **agedcarequality.gov.au**
- Visitar el sitio web de My Aged Care: **myagedcare.gov.au**.



Teléfono
1800 951 822



Web
agedcarequality.gov.au



Escriba
Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
En la Ciudad Capital de su
Estado