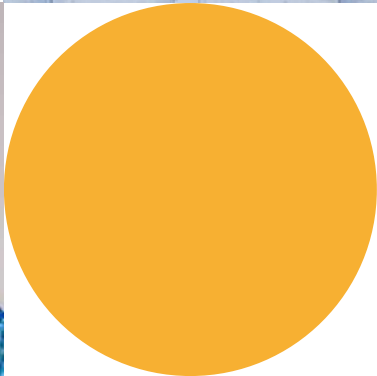


Información para ti



Este folleto trata sobre:

- tus derechos y responsabilidades
- tu privacidad e información personal
- cómo dar tu opinión o presentar una queja
- cómo conseguir que alguien actúe en tu nombre y te brinde apoyo

Tienes derechos y responsabilidades cuando haces uso de nuestros servicios.

Esperamos que el personal, los voluntarios y los clientes y sus cuidadores se respeten mutuamente.

Tus datos están bien protegidos

Nos comprometemos a mantener tu información privada. Tu privacidad también está protegida por la ley. Mantenemos tus datos a salvo bajo un alto nivel de seguridad.

Si lo necesitas, puedes ver tu información sanitaria. Tienes derecho a pedir ver tu historial médico y a solicitar que se corrija si es incorrecto.

Fotografías sanitarias o registro de voz

Algunos trabajadores sanitarios pueden necesitar tomar una foto o fotos como parte de tus cuidados, o registrar tu voz. Si estás de acuerdo con esto, firmarás con tu nombre en el formulario de consentimiento en tu historia clínica.



¿Qué información recopilamos sobre ti?

Conservamos tu nombre y datos de contacto en tu registro personal de asistencia sanitaria. Los detalles sobre tu salud, incluyendo información sobre tu enfermedad, tu plan de cuidados y tu progreso con el tratamiento se registran en tu historia clínica cada vez que nos visitas.

Recopilar información nos ayuda a mantener detalles correctos sobre tus necesidades, para que podamos atenderte de la mejor manera posible.

También comunicamos algunos datos generales al Departamento de Sanidad. Esto ayuda a planificar y a mejorar nuestros servicios.

No divulgamos ningún dato que podría usarse para identificarte.

Tus datos solo pueden ser vistos por trabajadores de IPC Health que estén involucrados en tu cuidado. Solo revelamos información sobre ti a otros trabajadores si estás de acuerdo o si la ley dice que debemos hacerlo, por ejemplo, en caso de emergencia médica.

Tienes voz y voto sobre lo que ocurre con tus datos.

No compartiremos tus datos con nadie a menos que:

- nos des tu consentimiento (estás de acuerdo)
- nos pidas que compartamos tus datos
- tu vida, o la vida de otra persona, esté en peligro
- consideremos que existe una amenaza grave para la seguridad o el bienestar de menores o sus familias
- sea en beneficio de tus intereses
- la ley nos lo indique, como en el caso de algunas enfermedades infecciosas y tipos de cáncer, o de ciertos casos que se diriman ante un órgano judicial

Tienes derecho a no compartir parte de tus datos o a limitar quién ve tu historial médico. Sin embargo, esto puede dificultar que te prestemos los mejores servicios posibles.

Habla con nosotros si deseas cambiar o cancelar tu consentimiento.


Tienes derecho a aceptar o rechazar el tratamiento.

Una vez que el personal sanitario te haya explicado tu(s) afección(es) y los tratamientos posibles para esta(s) afección(es) puedes optar por dar tu permiso o rechazar el tratamiento. En la ficha de consentimiento de tu historial médico, firmarás con tu nombre junto a tu elección; por ejemplo, rechazar o aceptar el tratamiento.



Tus derechos y responsabilidades

Qué puedes esperar de nosotros:

- serás tratado con amabilidad y respeto
- recibirás un servicio de alta calidad
- tus prácticas y creencias étnicas, culturales y religiosas serán respetadas
- recibirás información que puedas entender y podrás contar con un intérprete si lo necesitas 
- se te proporcionará información que te ayude a tomar decisiones sobre cómo mejorar tu salud
- serás evaluado de forma objetiva para los servicios que necesites
- estarás implicado en las decisiones sobre tu atención
- tus datos personales se mantendrán confidenciales
- podrás solicitar una copia de tus datos personales
- serás consultado (consentimiento) antes de que compartamos tus datos personales con cualquier otro servicio
- podrás solicitar que cambiemos de trabajador en tu atención
- podrás negarte a recibir tratamiento

- podrás negarte al servicio si no es adecuado para ti en este momento y podrás avisarnos cuando estés preparado
- podrás negarte a que haya un estudiante o un investigador en la sala durante tu cita
- podrás dar tu opinión sincera y continuar haciendo uso de nuestros servicios
- podremos seleccionar a alguien que actúe por ti y te apoye (un representante) si lo necesitas
- podrás incluir a un ser querido en tu atención

Lo que necesitas saber:

- si llegas tarde a una cita, es posible que no podamos darte un servicio completo en ese momento
- es posible que no podamos seguir prestándote servicios si faltas a citas sin avisarnos
- podremos negarte el servicio si:
 - estás ebrio o bajo los efectos de alguna droga
 - eres grosero y abusivo con el personal
 - amenazas con hacer daño a alguien
 - acosas sexualmente a alguien

Lo que esperamos de ti:

- que llegues puntual a tus citas
- que si no puedes acudir a tu cita, nos lo comuniques con al menos un día de antelación
- que muestres respeto y seas educado con todas las personas que conozcas mientras utilices nuestros servicios
- que solicites más información si no comprendes, especialmente si necesitas dar tu permiso para un determinado tratamiento
- que, si nuestro personal va a visitar tu domicilio, por favor, te asegures de que sea seguro visitarte. Esto incluye mantener a las mascotas alejadas y no fumar cuando nuestro personal esté contigo
- que sigas los consejos que te dé tu trabajador sanitario en la medida de tus posibilidades
- no podemos ayudarte si no nos dices lo que necesitamos saber sobre tu salud
- que nos ayudes a mantener nuestros edificios como un lugar seguro para todos:
- respeta a los demás y su privacidad en todo momento
- infórmanos cuando tus datos personales cambien
- cuida de las cosas que te prestamos para fines de tratamiento



Representación

Un representante es alguien que actúa en tu nombre para que recibas el tratamiento que necesitas. También puede ayudarte a comprender tus derechos y responsabilidades en relación con tu salud.

Un representante puede ser:

- un amigo
- un familiar
- alguien de un servicio de defensoría

IPC Health te ofrece la posibilidad de solicitar un representante. Podemos ayudarte a conseguir un representante adecuado.

Si deseas que un amigo o un familiar acuda a tus citas o que participe en tu cuidado, por favor habla con tu trabajador sanitario de IPC.

También puedes ponerte en contacto con un servicio de defensoría y pedirles que lo hagan por ti.

.....

Servicios de defensoría

Office of the Public Advocate

Teléfono: 1300 309 377
publicadvocate.vic.gov.au

Aged care advocacy

Teléfono gratuito: 1800 200 422
myagedcare.gov.au

Elder Rights Advocacy

Teléfono gratuito: 1800 700 600
era.asn.au

Action on Disability with Ethnic Communities

Teléfono gratuito: 1800 626 078
adec.org.au

Otros números importantes

Health Complaints Commissioner

Teléfono: 1300 582 113
hcc.vic.gov.au

Office of the Australian Information Commissioner

Teléfono: 1300 363 922
oaic.gov.au

Department of Families, Fairness and Housing

Teléfono: 1300 475 170
dffh.vic.gov.au

Department of Health

Teléfono: 1300 650 172
health.vic.gov.au

The Victorian Ombudsman

Teléfono gratuito: 1800 806 314
ombudsman.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission

Teléfono: 1300 292 153
humanrightscommission.vic.gov.au

Para obtener más información, póngase en contacto con el campus de IPC Health más cercano que aparece en la parte posterior de este folleto.

Opiniones

Nos gustaría saber lo que piensas sobre nuestros servicios e instalaciones. Contamos con tu opinión para mejorar nuestros servicios.

- puedes escribir comentarios y añadirlos en el recuadro de opiniones de la sala de espera
- puedes hablar con cualquier miembro del la plantilla en persona o por teléfono
- es posible que te pidamos que rellenes una Encuesta de Opinión sobre nuestros servicios. En esta encuesta se plantean preguntas para ayudarnos a planificar y evaluar nuestros servicios
- te invitamos a traer a cualquier persona para apoyarte si deseas discutir cualquier preocupación sobre el servicio
- si no estás conforme con alguna parte del servicio, puedes presentar una queja formal. Puedes llamar al campus de IPC Health al que asististe y pedir hablar con el gerente del programa, el director o el director ejecutivo
- también puedes ponerte en contacto con el Comisionado de Reclamaciones (Complaints Commissioner) al **1300 582 113**

¿Alguna otra duda?

Por favor, habla con uno de nuestros miembros del personal de IPC Health si tienes cualquier otra pregunta sobre lo que ocurre con tu información mientras estás bajo nuestro cuidado, o si deseas ver tu historial médico.

Si quieres obtener una copia de la política de privacidad de la información, visita

humanservices.gov.au/customer/privac



