

# Conozca sus derechos

Una guía al Estatuto de derechos relativos a los servicios sanitarios y comunitarios del Comisionado de quejas sobre servicios sanitarios y comunitarios (HCSCC) de Australia Meridional.

## El Estatuto del HCSCC

El Estatuto del HCSCC establece los derechos de las personas que utilizan la mayoría de los servicios sanitarios y comunitarios de Australia Meridional, y de las familias, los cuidadores y representantes que obran en nombre de una persona que solicita o usa un servicio.

Los servicios incluyen una amplia gama de servicios sanitarios y comunitarios proporcionados en el sector público, privado y no gubernamental.

El Estatuto del HCSCC es utilizado por:

### Consumidores:

- Para ayudarles a comprender sus derechos cuando solicitan o utilizan un servicio sanitario o comunitario.
- Cuando presentan una queja ante un proveedor de servicio, para ayudarles a comunicar sus inquietudes.

### Proveedores de servicios:

- Para informar a los consumidores de sus derechos.
- Cuando responden a una queja, para identificar y tomar medidas en el/los motivo/s de preocupación.
- Para comunicarse con los usuarios del servicio acerca de mejoras al servicio.
- Como herramienta de mejora de la calidad basada en la persona.
- Para notificar al HCSCC acerca de las quejas y medidas tomadas para responder a ellas, en lo relativo al Estatuto de derechos del HCSCC.

### El HCSCC:

- Para proporcionar información, educación y asesoramiento acerca de los derechos de los consumidores.
- Cuando se haya presentado una queja al HCSCC, para determinar si el proveedor del servicio obró de forma razonable.
- Para hacer seguimiento e informar sobre las tendencias y los problemas sistémicos, con el fin de mejorar los servicios.

## Cinco principios rectores

Diversidad: La sociedad de Australia Meridional consta de personas de diferentes culturas, necesidades, valores y estilos de vida, y esto debe ser reconocido y respetado.



### Teléfono

(08) 7117 9313 O 1800 232 007 (desde teléfonos fijos de las zonas rurales de SA)



### E-mail

info@hcscc.sa.gov.au



### Web

hcscc.sa.gov.au

Capacidad para tomar decisiones: Algunas personas pueden tener una capacidad disminuida para la toma de decisiones debido a una enfermedad, lesión, discapacidad o desarrollo. La capacidad disminuida puede ser temporal o permanente, parcial o completa.

Si la capacidad para la toma de decisiones de una persona está disminuida, el proveedor del servicio deberá permitir el apoyo a la toma de decisiones.

Si la capacidad para la toma de decisiones de una persona está disminuida, el proveedor del servicio debe involucrar a una persona sustituta en la toma de decisiones, lo que incluye un cuidador, u obtener su consentimiento.

La capacidad disminuida para la toma de decisiones no debe desfavorecer a la persona en el suministro de servicios sanitarios o comunitarios.

Asociación de colaboración: La asociación de colaboración genuina entre los usuarios del servicio, los cuidadores y proveedores fomenta la seguridad y buena calidad de los servicios y los mejores resultados posibles. Esto requiere el intercambio de información pertinente, y el trato respetuoso mutuo.

Contribución del proveedor: Los proveedores de servicios sanitarios y comunitarios son reconocidos por su contribución a la atención de la salud y el bienestar de las personas.

Autoridad: Algunos derechos pueden verse afectados por órdenes o procesos judiciales.

## **Ocho derechos del Estatuto**

Acceso: El derecho al acceso a servicios sanitarios y comunitarios

Tengo el derecho de acceso a servicios sanitarios y comunitarios que satisfagan mis necesidades identificadas .

Seguridad: El derecho a estar a salvo del maltrato

Tengo el derecho de estar a salvo del maltrato, o del riesgo de maltrato, y al respeto y defensa de mis derechos judiciales y humanos. Tengo el derecho a recibir servicios libres de discriminación y hostigamiento.

Calidad: El derecho a servicios de buena calidad

Tengo el derecho a recibir servicios seguros, confiables y coordinados, que sean apropiados para mis necesidades y proporcionados con cuidado, idoneidad y competencia.

Los servicios que yo reciba deberán cumplir con las normas judiciales, profesionales, éticas y otras normas pertinentes. Cualquier incidente que me afecte será gestionado de forma abierta para garantizar las mejoras.



---

**Teléfono**

(08) 7117 9313 O 1800 232 007 (desde teléfonos fijos de las zonas rurales de SA)

**E-mail**

info@hccsc.sa.gov.au

**Web**

hccsc.sa.gov.au

---

**Respeto: El derecho a ser tratado respetuosamente**

Tengo el derecho a ser tratado con cortesía, dignidad y respeto. Tengo el derecho a recibir servicios que respeten mi cultura, mis creencias, valores y características personales.

**Información: El derecho a recibir información**

Tengo el derecho a la comunicación abierta, clara y oportuna acerca de los servicios, tratamiento, opciones y costos de una manera que yo pueda comprender. Cuando sea necesario, tengo el derecho a un intérprete profesional competente.

**Participación: El derecho a la participación activa**

Tengo el derecho a participar plenamente en las decisiones y opciones acerca de los servicios planeados y recibidos. Tengo el derecho a recibir apoyo, asesoramiento y representación de modo que pueda participar. Tengo el derecho a solicitar asesoramiento o información de otras fuentes. Tengo el derecho a otorgar, denegar o retirar mi consentimiento en cualquier momento.

**Privacidad: El derecho a la privacidad y confidencialidad**

Tengo el derecho al respeto de mi privacidad y a que mi información personal sea guardada en forma confidencial y segura. La información personal sobre mi persona no puede ser divulgada sin mi consentimiento, a menos que dicha divulgación sea necesaria para reducir o evitar un peligro grave para la vida, el bienestar o la seguridad, o que la ley lo exija.

Tengo el derecho a solicitar y obtener acceso a mi expediente, a menos que haya restricciones judiciales al respecto. Puedo designar a una persona/s con quien se pueda compartir la información.

**Comentario: El derecho a comentar y/o presentar una queja**

Tengo el derecho a ser escuchado y a comentar o presentar una queja acerca de los servicios que he solicitado o que se me han suministrado. Tengo el derecho a que mi queja sea tratada de forma apropiada y rápida, y sin represalias como consecuencia de haber presentado una queja.

Tengo el derecho a un representante de mi elección para apoyarme o abogar por mí cuando presente una queja. Mis comentarios y quejas son gestionados de forma abierta para garantizar las mejoras.

**Para hablar con el HCSCC**

Por teléfono: (08) 7117 9313 O 1800 232 007 (desde teléfonos fijos de las zonas rurales de SA)

Teletipo (TTY): 133 677 o 1800 555 677 (desde teléfonos fijos de las zonas rurales de SA)

Correo electrónico: [info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

Por escrito: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Página web: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

En persona: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

Horario: De lunes a viernes: de 9 a 17 horas (sábados y domingos cerrado)

**Teléfono**

(08) 7117 9313 O 1800 232 007 (desde teléfonos fijos de las zonas rurales de SA)

**E-mail**

[info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

**Web**

[hcsc.sa.gov.au](http://hcsc.sa.gov.au)