

## ¿Quiere ofrecer un elogio o presentar una queja?

Sus comentarios nos ayudan a mejorar nuestros servicios; asimismo nos ayudan a saber lo que está bien hecho.

Si desea ofrecer un elogio:

- hágalo saber a cualquiera de los miembros del personal que se encarga de cuidarle
- rellene el formulario apropiado
- póngase en contacto con la persona encargada de la zona (District Manager)
- envíe una carta al centro asistencial

Si no está satisfecho con cualquiera de nuestros servicios, por favor:

- hágalo saber a cualquiera de los miembros del personal que se encarga de cuidarle
- póngase en contacto con la persona encargada de recibir las quejas (Complaints Coordinator) o con el funcionario de enlace (Patient Liaison Officer)
- póngase en contacto con la persona encargada de la zona (District Manager)
- envíe una carta al centro asistencial

Si no está satisfecho con la manera en que el centro asistencial se ha ocupado de su queja, póngase en contacto con la Comisión para los Derechos en materia de Salud (Health Rights Commission). La Comisión es una entidad independiente del Queensland Health. Póngase en contacto con la Comisión al número 1800 077 308 (llamada gratis) o al número (07) 3234 0272.

Si desea presentar una queja, tenga en mente que:

- su queja es importante para nosotros
- será tomada en serio
- no afectará la atención y cuidado que tenga que recibir
- otra persona puede presentar la queja en su nombre
- la persona encargada de recibir las quejas (Complaints Coordinator) o el funcionario de enlace (Patient Liaison Officer) pueden ayudarle a presentar la queja
- no es necesario que la queja sea hecha por escrito

## ¿Qué es el Queensland Health?

El Queensland Health está comprometido a brindar una amplia variedad de servicios para todos los residentes de Queensland, con el propósito de "ayudar a mejorar la salud y el bienestar de todos".

Gracias a una cadena compuesta por 38 zonas de servicios de salud y los hospitales públicos Mater (Mater Public Hospitals), el Queensland Health brinda una amplia gama de servicios entre los que se incluyen servicios hospitalarios a pacientes externos, internos y de urgencia; servicios comunitarios, salud mental, buco dentales y atención a las personas de la tercera edad; programas de salud pública y campañas de promoción relacionadas con salud.

## ¿Está el folleto disponible en otros idiomas?

La información del folleto titulado Aprovechando al máximo su visita a cualquiera de los servicios de salud está disponible en árabe, bosnio, chino, dari, croacia, persa, español, serbio y vietnamita.

Solicite el folleto en el idioma que necesite o visite nuestra página web en [www.health.qld.gov.au/masters/Multilingual\\_factsheets/home.htm](http://www.health.qld.gov.au/masters/Multilingual_factsheets/home.htm)

## Información útil

El personal del Queensland Health tratará siempre de contestar cualquier pregunta que usted pueda tener con respecto a su tratamiento o atención médica: sus preguntas son bienvenidas.

Si desea saber más sobre cómo estar bien informado antes de aceptar someterse a una operación, visite nuestro sitio web [www.health.qld.gov.au/informedconsent](http://www.health.qld.gov.au/informedconsent) para obtener hojas informativas o solicítelas al personal que le atiende.

Algunos de los servicios que brinda el Queensland Health (como por ejemplo: instalaciones residenciales para personas de la tercera edad; Servicios para tratar enfermedades relacionadas con el Licor, Tabaco y otros Narcóticos; y Servicios de Salud Mental) están sujetos a ciertos derechos y obligaciones. Pregunte por favor al personal, en cualquiera de nuestros centros de servicio, si la atención en dicho centro está sujeta a la declaración de ciertos derechos y obligaciones.

Por más información:

- solicite una copia del folleto titulado Aprovechando al *máximo* su visita a cualquiera de los servicios de salud
- solicite ver el vídeo
- visite nuestro sitio web [www.health.qld.gov.au](http://www.health.qld.gov.au)
- póngase en contacto con el centro asistencial de salud más cercano a su localidad

### A quién deberá contactar en su comunidad

© Estado de Queensland (Queensland Health) 2002

Derechos reservados amparan esta publicación. Con excepción a lo que permite la Ley de 1968 sobre Derechos de Reproducción (Copyright Act 1968), queda prohibido reproducirla por cualquier medio sin la autorización escrita de Queensland Health. Cualquier pregunta deberá dirigirse a: The Manager, Procurement Strategy Unit, Queensland Health, GPO Box 48 Brisbane Q 4001.

Aprovechando al máximo su visita a cualquiera de los Servicios de Salud

# Sus Derechos y Obligaciones

SPANISH

**Estatutos del Queensland Health para los pacientes de los Servicios de Salud Públicos**



Ayudando a mejorar la salud y el bienestar de todos

**El Queensland Health está comprometido a brindar servicios de salud de excelente calidad; que sean seguros, eficaces, garantizados y que respeten sus derechos como individuo.**

## ¿Cuáles son sus derechos?

Usted tiene derecho a:

- recibir servicios gratis de salud como paciente de un hospital público, siempre y cuando posea una tarjeta Medicare vigente. La mayoría de servicios de salud comunitarios son gratis; sin embargo, en algunos de ellos tendrá que contribuir con una cantidad por los servicios o se investigará si usted reúne los requisitos necesarios para tener derecho a las prestaciones.
- que se le trate con respeto, dignidad y consideración sin tener en cuenta su edad, sexo, sexualidad, religión y cultura
- recibir la ayuda de un intérprete gratis
- recibir información para ayudarle a decidir si quiere estar en el sistema privado o público
- recibir tratamiento relacionado con el resultado del examen de salud que se le practique
- participar en la toma de decisiones que estén relacionadas con su salud
- recibir información sobre su tratamiento, que sea fácil de entender; incluyendo los riesgos y alternativas
- dar su autorización antes de comenzar el tratamiento, si está capacitado
- consultar con otro especialista
- hacer un cumplido o presentar una queja
- que su información personal permanezca en privado y en secreto
- ver su historial médico
- tomar la decisión de participar en investigaciones médicas o entrenamiento médico.

## ¿Cuáles son sus obligaciones?

Queremos estar seguros que usted recibirá de nosotros la mejor atención posible. Para lograrlo necesitaremos que usted en turno haga lo siguiente:

- proporcione a nuestro personal toda la información posible acerca de su estado de salud; incluyendo cualquier duda que le hace pensar que el tratamiento le perjudicará
- informe a nuestro personal acerca de todos los medicamentos que toma, asimismo las drogas recreativas y remedios naturales que consume
- informe a nuestro personal si recibe tratamiento para su enfermedad de parte de alguien más
- haga preguntas o platique con sus familiares, si desea, antes de decidir someterse a cualquier tratamiento médico
- siga al pie de la letra las instrucciones proporcionadas por nuestro personal y relacionadas con su tratamiento y atención
- informe a nuestro personal acerca de cualquier problema relacionado con su tratamiento o con las medicamentos que toma
- esté preparado para trasladarse a otro hospital, si el centro de salud no tiene la capacidad de proporcionar el tratamiento adecuado
- sea puntual en sus citas médicas y avise al centro de salud si desea cancelarlas; también avise al centro de salud sobre cualquier cambio en la información donde pueden contactarle
- informe al médico de su localidad sobre cambios en su estado de salud que ocurran durante el tiempo que esté en la lista de espera para recibir tratamiento
- trate a las personas que conozca en el centro de salud (personal, personas voluntarias, pacientes/clientes, sus familiares y personas de la tercera edad que allí residan) con el respeto, dignidad y consideración que merecen
- demuestre respeto por la privacidad y absoluta discreción en los asuntos de otras personas

## Información útil acerca de los Servicios de Salud

### Su reacción

Para mejorar la manera en que proporcionamos nuestros servicios a usted, necesitamos su permiso para contactarle y obtener sus comentarios acerca de nuestro trabajo. Durante su primera visita al centro de salud se le pedirá que firme un formulario de consentimiento. No tiene que participar si no lo desea. Pero, si cambia de parecer, contáctenos al número telefónico que aparece en el formulario. Nuestro servicio de atención para usted no se verá perjudicado de ninguna manera.

### Ayuda con el transporte

El Proyecto de subsidio para el transporte del paciente (Patient Travel Subsidy Scheme) del Queensland Health, ayuda a cubrir los gastos de viaje y hospedaje necesarios para las citas con médicos especialistas o con los servicios odontológicos y que no estén disponibles localmente. La ayuda se ofrece a pacientes que reúnan los requisitos y, en ciertos casos, se ofrece también a las personas que les cuidan. Por más información solicite el folleto The patient travel subsidy scheme al personal del servicio de salud o al médico de su localidad.

### Servicio de Intérpretes

Si su lengua natal no es el inglés, puede recibir la ayuda de un intérprete. Los servicios de intérpretes son gratis y pueden proporcionarse de cara a cara o a través del teléfono. El servicio telefónico de intérpretes está disponible las 24 horas del día, siete días a la semana. El personal del servicio de salud podría contratar a un intérprete para que le explique información de interés para usted.

Un intérprete de Auslan puede ayudarle si usted es sordo o tiene problemas de audición.

Todos los intérpretes están acreditados y han recibido el adiestramiento necesario; los intérpretes mantienen absoluta discreción en cada caso.

### Confidencialidad acerca de sus asuntos

Tomamos muy en serio su derecho a mantener en privado cualquier información personal. Por mayor información visite nuestro sitio web en <http://www.health.qld.gov.au/privacy> o solicite el folleto sobre el derecho a mantener en privado cualquier información personal en el departamento de salud.