

Comentarios, Cumplidos y Demandas (Comments, Compliments & Complaints)

Su atención, comodidad y satisfacción son importantes para el Distrito de Salud Local del Sur Oeste de Sídney, nos interesa saber cuándo las cosas estén bien y cuando necesiten mejorar.

Cumplidos (Compliments)

Los cumplidos proveen una indicación clara de lo que usted espera de una atención de alta calidad. Ellos también levantan la moral y animan a los empleados. Los cumplidos pueden hacerse directamente al personal o a través del Funcionario de enlace con el paciente del hospital.

Demandas (Complaints)

Su derecho a los servicios de calidad no será afectado si hace una demanda y su queja puede ayudar a mejorar los servicios. Cuando presente una queja, trate de mantenerse calmado y sea lo más claro posible sobre lo que pasó y cómo le gustaría que se resuelva.

Si tiene algunas preguntas, está preocupado sobre su tratamiento o tiene una queja, le alentamos a que siga las siguientes opciones.

Opción 1 (Option 1)

Hable de sus preocupaciones con el Jefe de la Unidad de Enfermería, médico, u otro profesional que participen en su cuidado. Ellos podrán resolver su problema inmediatamente o derivarlo a un miembro superior del personal.

Es una buena idea anotar la hora y la fecha de cualquier conversación, lo que se habló y a qué acuerdos habían llegado.

Si no desea tomar esta opción, hay disponible las siguientes alternativas:

Opción 2 (Option 2)

Póngase en contacto con el funcionario de enlace con el paciente.

El Funcionario de Enlace con el paciente es independiente de la sala e investigará su problema y le proveerá el resultado de la investigación.

SWSLHD Números de contacto del funcionario de enlace con el paciente:

Bankstown Hospital	9722 8262
Bowral Hospital	4861 0378
Campbelltown / Camden Hospitals	0400 147 263 0477 372 270
Fairfield	9616 8124
Karitane	9794 2359
Liverpool Hospital	8738 6354 8738 6632
Community Health Services	4621 8762
Drug Health Services	0492 951 121
Mental Health Services	0438 595 284
Oral Health	0476 824 465

Si no está satisfecho con este resultado, y si desea puede escribirle al Gerente General del Hospital.

Opción 3 (Option 3)

Contacte al Funcionario Superior de Quejas (Senior Complaints Officer) del SWSLHD en el número 8738 6923

O puede presentar su preocupación por escrito al:

Director Ejecutivo (Chief Executive)
C/-South Western Sydney Local Health District
Liverpool Hospital, Eastern Campus
Locked Bag 7279
LIVERPOOL BC NSW 1871

Opción 4 (Option 4)

La Comisión de Quejas de Cuidados de la Salud (HCCC) es un órgano independiente que recibe y evalúa quejas sobre los profesionales de salud y los servicios de salud.

Llamada gratuita: 1800 043 159
Página web: www.hccc.nsw.gov.au

Este folleto ha sido aprobado por el Consejo Comunitario del Consumidor del Distrito Local de Salud del Sur Oeste de Sídney y la versión completa está disponible en varios idiomas.



Health
South Western Sydney
Local Health District

www.sswslhd.nsw.gov.au



Health
South Western Sydney
Local Health District

Sus derechos y Responsabilidades (Your Rights and Responsibilities)

Como paciente, cuidador o cliente del Distrito de salud local del Sur Oeste de Sídney (SWSLHD)



Spanish

El SWSLHD respeta sus derechos como individuo. Nos comprometemos a proveer un servicio de salud seguro, eficiente, efectivo y de calidad.

Sus Derechos (Your Rights)

Tener derecho a:

- Que se le trate con dignidad, respeto y consideración; que reciba servicios gratuitos sin discriminación, sin tener en cuenta su edad, sexo, preferencia sexual, religión o cultura.
- Pedir un Intérprete
- Tener la opción de ser un paciente público (si es elegible) o privado, que se le explique cuando sea posible la diferencia de ambos antes del tratamiento.
- Participar en las decisiones sobre su atención médica
- Recibir explicaciones detalladas sobre su afección, con información que sea fácil de entender, incluyendo los riesgos y otras opciones
- Que se le informe tan pronto sea posible si algo va mal con su tratamiento o atención
- Obtener una segunda opinión sobre su afección
- Participar activamente en su plan de alta
- Dejar el centro de salud en cualquier momento y a su propio riesgo y responsabilidad
- Rehusar la atención de un profesional de la salud u hospital (Sin embargo el hospital o servicio de salud no pueda proveer una alternativa adecuada)
- Que su información personal sea considerada en forma privada y confidencial
- Ver u obtener una copia de su expediente médico, como se permite dentro de las guías de salud de Nueva Gales del Sur (puede incurrir costos)
- Solicitar subsidio por transporte si necesita viajar más de 100kms para recibir tratamiento
- Decidir si desea participar en investigaciones médicas y entrenamiento clínico
- Dar un cumplido o presentar una queja

Sus Responsabilidades (Your Responsibilities)

Queremos asegurarnos que usted reciba la mejor atención posible. Para ayudarnos con esto, deberá:

- Tratar a todas las personas que conozca en el servicio de salud (el personal, los voluntarios, los pacientes/clientes, sus familias y residentes de la tercera edad) con respeto
- Confirmar su nombre y otros detalles cuando se le pregunte
- Dar información exacta al profesional de salud en lo que más pueda sobre su salud y cualquier creencia que pueda afectar su tratamiento
- Informar al profesional de salud si es que está tomando medicamentos, drogas de recreación o terapias naturales
- Informar al profesional de salud sobre cualquier problema que tenga debido a su tratamiento o medicamento que esté tomando
- Informar al profesional de salud si alguien más lo está tratando por la misma afección
- Seguir las instrucciones en cuanto a su tratamiento
- Hablar con su médico de cabecera si nota cambios en su afección mientras que este en la lista de espera para recibir tratamiento
- Hacer preguntas y hablar con su familia si lo desea antes de tomar alguna decisión sobre su atención médica
- Llegar a tiempo a sus citas y hacerle saber al servicio de salud si desea cancelar la cita
- Proveer un ambiente seguro en su hogar para los trabajadores de la salud que sea libre de humo, violencia, acoso y de animales que no estén encerrados
- Respetar la confidencialidad y privacidad de los demás

Consentimiento (Consent)

Usted deberá dar consentimiento antes de recibir tratamiento. En la mayoría de los casos, este será de manera verbal. Para algunos procedimientos, tales como la cirugía, es necesario obtener el consentimiento por escrito. Usted tiene derecho a negar su consentimiento. En este caso no recibirá tratamiento. No se requiere consentimiento en casos de emergencia que amenacen su vida o cuando este muy enfermo o inconsciente



Consentimiento por otros (Consent by others)

- Niños menores de 14 años y deben tener el consentimiento del padre o tutor
- Niños entre las edades de 14 a 16 años normalmente dan consentimiento conjuntamente con los padres o tutores; sin embargo ellos solos pueden dar consentimiento mientras que demuestren que han entendido completamente el propuesto tratamiento
- Si está inconsciente o muy enfermo para dar consentimiento, un familiar, cuidador u otra persona cercana puede dar consentimiento para los tratamientos considerados beneficiosos por los profesionales calificados de salud
- Si esta persona no está disponible, el Tribunal de Tutela puede dar consentimiento. Para más información visite la página web: www.gt.nsw.gov.au o llame al número **1800 463 928**