



IPC HEALTH CORPORATE OFFICE:

106 Station Road Deer Park VIC 3023

PO Box 171 Deer Park VIC 3023

Teléfono: 9219 7142

ACN 136 685 151 ABN 68 846 923 225

Deer Park

106 Station Road

Deer Park VIC 3023

Teléfono: 03 9219 7142

Sunshine

122 Harvester Road

Sunshine VIC 3020

Teléfono: 03 9313 5000

Hoppers Crossing

117-129 Warringa Crescent

Hoppers Crossing VIC 3029

Teléfono: 03 8734 1400

St Albans

1 Andrea Street

St Albans VIC 3021

Teléfono: 03 9296 1200

Altona Meadows

330 Queen Street

Altona Meadows VIC 3028

Teléfono: 03 8368 3000

Wyndham Vale

510 Ballan Road

Wyndham Vale VIC 3024

Teléfono: 03 9216 7777

Información para usted



Este folleto es acerca de:

- Sus derechos y responsabilidades
- Su privacidad e información personal
- Cómo dar su opinión o presentar una queja
- Cómo hacer que alguien actúe en su lugar y le apoye

Usted tiene derechos y responsabilidades cuando utiliza nuestros servicios.

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



Sus derechos y responsabilidades

Qué puede esperar usted de nosotros:

- Le trataremos con amabilidad y respeto.
- Le brindaremos información para ayudarle a tomar decisiones sobre cómo mejorar su salud.
- Evaluaremos de manera justa los servicios que necesita.
- Le incluiremos en la toma de decisiones sobre su cuidado.
- Usted puede solicitar el cambio de un trabajador.
- Usted puede rechazar el tratamiento.
- Usted puede rechazar el servicio si no es adecuado para usted en este momento. Luego nos puede avisar cuando esté listo.
- Usted puede negarse a que haya un estudiante o investigador en el cuarto durante su cita.
- Usted debe sentir que puede hacer comentarios honestos y saber que podrá continuar usando nuestros servicios.
- Podemos elegir a alguien que actúe en su nombre y lo respalde (un defensor) si lo necesita.
- Mantendremos privada su información personal.
- Usted puede solicitar una copia de su información personal.
- Obtendremos su permiso (consentimiento) antes de compartir su información personal con otros servicios.
- Le brindaremos servicios de alta calidad.
- Respetaremos sus prácticas y creencias étnicas, culturales y religiosas.
- Le brindaremos información que podrá comprender, a través de un intérprete o información en su propio idioma.

Usted necesita saber

- Si llega tarde a una cita, es posible que no podamos brindarle un servicio completo en ese momento.
- Es posible que no podamos seguir brindándole servicios si no acude a las citas sin avisarnos.
- Podemos rechazar el servicio si usted:
 - está embriagado o afectado por drogas
 - es grosero y abusivo con el personal
 - amenaza con lastimar a alguien
 - acosa sexualmente a alguien.

Lo que esperamos de usted

- Por favor llegue puntualmente a sus citas.
- Si no puede llegar a su cita, avísenos al menos un día antes para que podamos ofrecérsela a otra persona.
- Sea respetuoso y cortés con todas las personas que trata mientras usa nuestros servicios.
- Solicite más información si no comprende, especialmente si necesita otorgar su permiso para un determinado tratamiento.
- Asegúrese de que su hogar sea seguro para nuestro personal si lo van a visitar. Esto incluye mantener a las mascotas alejadas y no fumar cuando nuestro personal esté con usted.
- Siga los consejos que su trabajador de salud le brinda en la medida de sus posibilidades.
- Entienda que no podemos ayudarlo si no nos dice las cosas que necesitamos saber.
- Ayúdenos a mantener nuestros locales como lugares seguros para todos:
 - Respete a las otras personas y su privacidad en todo momento
 - avísenos si cambian sus detalles personales
 - cuide los objetos que le prestamos para fines de tratamiento.



Su información está bien protegida

Nos comprometemos a mantener su información de forma privada. Su privacidad también está protegida por la ley. Mantenemos su información de forma segura bajo un alto nivel de seguridad.

Usted puede ver su información si lo requiere. Usted tiene derecho a pedir que le muestren su expediente médico y a solicitar que se corrija algo si es necesario.



Su información es privada

Acatamos estrictamente las Leyes de Privacidad de Victoria y los Principios de Privacidad de la Información del Departamento de Servicios Humanos y de Salud.

¿Qué información recopilamos sobre usted?

Mantenemos su nombre y detalles de contacto en su expediente médico personal. Tras cada una de sus visitas se anotan en su expediente médico los detalles sobre su salud, incluida la información sobre su condición, su plan de atención y el progreso con el tratamiento.

¿Por qué recopilamos su información?

La información que recopilamos nos ayuda a mantener actualizados los detalles sobre sus necesidades, para que podamos atenderle de la mejor manera posible.

También le reportamos alguna información general al Departamento de Salud. Esto ayuda a planificar y mejorar nuestros servicios. No cedemos ninguna información que pueda identificarlo.

¿Quién ve su información?

Su información solo puede ser vista por los trabajadores de IPC Health que están involucrados en su cuidado. Solo divulgamos información sobre usted a otros trabajadores si usted está de acuerdo o si la ley lo exige, como en caso de una emergencia médica.

Usted puede opinar sobre lo que sucede con su información. No compartiremos su información con nadie a menos que:

- usted nos pida que compartamos los detalles

- usted dé su consentimiento (usted acepta)
- su vida, o la vida de otra persona, esté en peligro
- nosotros creamos que existe una amenaza grave para la seguridad o el bienestar de menores o sus familiares
- es lo mejor para usted
- la ley nos obliga a hacerlo, por ejemplo, para algunas enfermedades infecciosas y tipos de cáncer, o ciertos casos que estén ante un tribunal.

Usted tiene derecho a no compartir parte de su información o limitar quién ve su expediente médico. Pero esto puede dificultarnos el poder brindarle los mejores servicios posibles. Comuníquese con nosotros si desea cambiar o cancelar su consentimiento.

Usted tiene el derecho de aceptar o rechazar el tratamiento

Una vez que su trabajador de salud le haya explicado su(s) condición(es) y los posibles tratamientos para esta(s) condición(es), usted puede optar por dar su permiso o rechazar el tratamiento. Usted firmará su nombre en el formulario de consentimiento en su expediente médico junto a lo que ha elegido, por ejemplo, rechazar o aceptar el tratamiento.

Fotos de salud o grabación de voz

Es posible que algunos trabajadores de salud necesiten tomar una foto(s), por ejemplo, para verificar el progreso de una úlcera en el pie o grabar su voz. Usted firmará su nombre en el formulario de consentimiento en su expediente médico si acepta hacer esto.



Dar su opinión

Nos gustaría saber qué piensa sobre nuestros servicios y locales.

Confiamos en sus comentarios para mejorar nuestros servicios.

- Puede escribir comentarios y agregarlos al Buzón de Comentarios en la sala de espera.
- Puede hablar con cualquier miembro del personal en persona o por teléfono.
- Podemos solicitarle que complete una Encuesta de Comentarios del Cliente sobre nuestros servicios. Esta encuesta plantea preguntas para ayudarnos a planificar y revisar nuestros servicios.
- Puede invitar a alguien para que le respalde si desea hablar sobre cualquier inquietud con el servicio.
- Si no está satisfecho con cualquier parte del servicio, puede presentar una queja formal. Llame al campus de IPC al que asistió y solicite hablar con el Gerente del Programa, el Director o el Director Ejecutivo.
- También puede comunicarse con el Comisionado de Servicios de Salud en el 1300 582 113.

¿Alguna otra pregunta?

Hable con uno de nuestros miembros del personal de IPC Health si tiene alguna otra pregunta sobre qué es lo que sucede con su información mientras está bajo nuestro cuidado, o si desea ver su expediente médico

Para obtener una copia de la Política de Privacidad de la Información, visite:
www.humanservices.gov.au/customer/privacy

Quejas

Si tiene una queja, en primera instancia, comuníquese con el Director Ejecutivo de IPC Health llamando al 9219 7142 o el Comisionado de Servicios de Salud al 1300 582 113.

Defensoría

¿Qué es un defensor?

Un defensor es alguien que actúa para que usted obtenga los servicios que necesita. También puede ayudarle a comprender sus derechos y responsabilidades en torno a su salud. Un defensor puede ser:

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

IPC Health no tiene ningún problema con que usted solicite un defensor. Nosotros le ayudaremos a obtener un defensor que sea adecuado para usted. Si desea que un amigo o familiar asista a sus citas o participe de su atención en lugar de usted, hable con su trabajador de salud de IPC Health. O puede ponerse en contacto con un servicio de defensoría y pedirles que lo hagan por usted.

Servicios de defensoría

La Oficina del Defensor Público

Teléfono: 1300 309 377

www.publicadvocate.vic.gov.au

Defensoría de Atención para Personas Mayores

Llamada gratis: 1800 200 422

www.myagedcare.gov.au

Derechos de Atención a Domicilio

Llamada gratis: 1800 700 600

www.era.as.au

Acción sobre la discapacidad con comunidades étnicas

Llamada gratis: 1800 626 078

www.adec.org.au

Otros números importantes:

Comisionado de Quejas de Salud

Teléfono: 1300 582 113

Fax: 9032 3111

<https://hcc.vic.gov.au>

Oficina del Comisionado de Información de Australia

Teléfono: 1300 363 922

www.oaic.gov.au

Departamento de Salud y Servicios Humanos

Teléfono: 1300 650 172

www.dhhs.vic.gov.au

El Ombudsman de Victoria

Llamada gratis: 1800 806 314

www.ombudsman.vic.gov.au

La Junta de Igualdad de Oportunidades

Teléfono: 1300 292 153

www.humanrightscommission.vic.gov.au

Para obtener más información, comuníquese con el campus de IPC Health más cercano que figura al dorso de este folleto.