



**Manual
del
consumidor
y del
cuidador
sobre
Servicios
de
Cuidados
Comunitarios
y en el Hogar
en el
Este de
Sydney**

¿Qué son los Servicios de Cuidado Comunitarios y en el Hogar (HACC)?

En Nueva Gales del Sur el Programa de Cuidado Comunitario está administrado por el Departamento de Cuidado en el Hogar, Discapacidad y Ancianidad.

Los servicios de HACC dan apoyo a ancianos débiles, personas discapacitadas y a sus cuidadores para que puedan seguir viviendo en sus propios hogares y comunidades en lugar de tener que mudarse a un Hogar de Ancianos o a un Hostel. Puede que le correspondan estos Servicios de HACC si usted es:

- débil o anciano
- incapacitado
- cuidador de alguien en dicho estado

y vive en su hogar.

Las siguientes páginas contienen una lista de los tipos de servicios HACC disponibles:

Tipos de Servicios HACC disponibles

Hay muchos tipos de Servicios HACC suministrados por personal pago o voluntario.

Se pueden proveer **Servicios Alimenticios** de varias maneras:

Con comidas a domicilio, o provistas en un Centro Comunitario, o con ayuda para comprar comida.



Su Servicio(s) Alimenticio local:

Los **Servicios en el Hogar** le ayudan con tareas domésticas como limpieza, lavado, planchado y compras.



Su Servicio(s) en el Hogar local:

Los **Servicios Personales** le ayudan con baños, higiene y vestido.



Su Servicio(s) de Cuidado Personal local:

La **Asistencia de Transporte** se le suministra a quienes requieren ir de compras, al hospital, a citas con el médico o a actividades sociales.



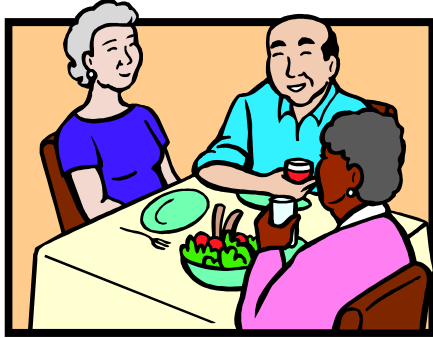
Su Servicio(s) de Asistencia de Transporte local:

Se puede organizar **Cuidado de Reemplazo** por una persona capacitada para cuidar a un anciano o discapacitado en su hogar o fuera de su hogar.



Su Servicio(s) de Cuidado de Reemplazo local:

Los **Centros Diurnos** pueden brindar cuidado de reemplazo y actividades sociales.



Su Centro Diurno local:

Los **Servicios de Enfermería Comunitaria** pueden ser brindados en su hogar. Por ejemplo para cuidar de heridas o administrar la medicación.



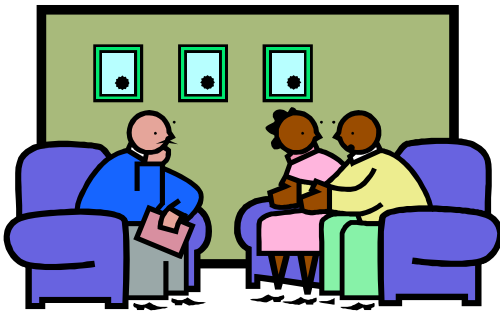
Su servicio de enfermería local:

La **Ayuda Vecinal** brinda compras individuales, transporte social, jardinería y visitas sociales.



Su servicio de Ayuda Vecinal local:

Las **Opciones Comunitarias** apoyan a quienes tienen necesidades más complejas. Pueden coordinar una gama de Servicios suministrados con o sin fondos de HACC.



Su servicio(s) de Opciones Comunitarias local:

El **Mantenimiento y Modificación del Hogar** brinda reparaciones y modificaciones a las viviendas tales como instalar rampas de seguridad y pasamanos en el baño, cambio de bombillas de luz, ensanchado de puertas y jardinería.



Su servicio de Mantenimiento y Modificación local:

El **Servicio de Salud Combinada** puede incluir trabajadores sociales, fisioterapeutas, pedicuro, foniatra y terapeuta ocupacional.



Su Servicio (s) de Salud
Combinada local:

Cómo obtener los Servicios HACC

Para comenzar a utilizar los servicios HACC necesita un pase. El pase contiene sus datos de contacto. El pase es el modo de mostrar interés en recibir los servicios. Los pases pueden ser hechos por teléfono o escritos. Puede hacerlos usted mismo o puede pedirle a un servicio que le haga uno. Los Servicios de Información, Evaluación y Manejo de Casos Individuales los hacen regularmente. El Servicio Federal de Carelink tiene una lista de los servicios que le pueden dar el pase.

¿Cómo funcionan los servicios HACC?

Cuando le hayan dado el pase a un servicio su proveedor hará una evaluación con usted. La evaluación implica que el proveedor del servicio hable con usted sobre lo que usted necesita. El propósito de esta evaluación es hallar el mejor servicio para su caso y puede efectuarse en su hogar o por teléfono. La evaluación puede incluir tener que rellenar un formulario con sus datos.

Esta evaluación conducirá a un acuerdo entre usted y el proveedor del servicio sobre cómo éste servicio se

acomoda a sus necesidades. Ya que las necesidades de cada caso son diferentes, también puede haber diferencias en el tipo de servicio que reciben. Los servicios que cada persona recibe pueden también depender de la disponibilidad en ese momento.

Ficha de Pases e Información del Cliente (CIARR)

El CIARR es un formulario estándar diseñado para recabar la información que necesitan todos los servicios HACC. El principal propósito del CIARR es evitar que el cliente tenga que dar la misma información sobre su caso a cada proveedor de servicios.

Parte de la información será enviada al gobierno como parte de un sistema nacional de recabado de datos. Esto es utilizado en mejorar los servicios para quienes viven en la comunidad. La información identificatoria, como su nombre y dirección, no será enviada al gobierno. Los servicios le preguntarán si usted está de acuerdo en enviar sus datos al gobierno. Si usted está de acuerdo en que se envíen, puede revocar este consentimiento en cualquier momento.

Si usted recibe varios servicios comunitarios puede que le den un Libro Amarillo, que puede incluir una copia del CIARR e información sobre sus servicios.

Todos los servicios tienen responsabilidad legal de salvaguardar la información que mantienen. Esto garantiza su privacidad y confidencialidad.

Si usted necesita una gama de servicios, puede que le den un pase para una Evaluación Exhaustiva.

¿Qué pasa si no estoy satisfecho con el servicio brindado?

HACC tiene como objetivo brindar la más alta calidad de servicio. Es importante informar al servicio HACC si usted tiene alguna queja con el servicio que recibe. No dejará de recibir sus servicios por quejarse. Si quejarse a la persona directamente vinculada o a su supervisor no resuelve su queja puede ponerse en contacto con el **Defensor del Pueblo en Nueva Gales del Sur:**

Level 24, 580 George St Sydney NSW 2000

Informes 9am-4pm Lunes a viernes o en otro horario con cita previa

Informes Generales 9286-1000

Toll Free (fuera del área metropolitana de Sydney)

1800 451 524

TTY 9264-8050

Faccímil 9283-2911

Correo electrónico nswombo@ombo.nsw.gov.au

Internet: www.ombo.nsw.gov.au

Servicio de Intérprete Telefónico (TIS)

Teléfono: 131 450

Podemos conseguirle un intérprete a través de TIS, o puede ponerse directamente en contacto con ellos antes de hablar con nosotros.

Si su queja está relacionada con el cuidado de la salud o un servicio de salud en Nueva Gales del Sur póngase en contacto con la **Comisión de Quejas de Salud:**

Dirección de la Oficina:

Level 13, 323 Castlereagh Street
Sydney NSW 2000
(acceso para sillas de rueda via Castlereagh St)

Horario de atención: 9.00am a 5.00pm de lunes a viernes

Dirección Postal:

Locked Mail Bag 18
Strawberry Hills NSW 2012
DX: 11617 Sydney Downtown

Faccímil: (02) 9281 4585

Teléfono: (02) 9219 7444

Toll Free en NSW 1800 043 159

TTY servicio para personas con dificultades auditivas: (02)
9219 7555

Correo electrónico: hccc@hccc.nsw.gov.au

Quienes prefieran hablar en otro idioma que no sea inglés deben ponerse en contacto a través del Servicio de Intérprete Telefónico al 131 450. La Comisión también puede proveer el intérprete para discutir una queja.

La Comisión ofrece dos panfletos traducidos a diferentes idiomas: El Mecanismo de Queja y La Oficina de Apoyo al Paciente.

¿Puede hablar otra persona por mí?

¡Sí! Puede pedirle a un familiar, amigo o gestor que hable por usted. Un gestor es alguien que vela por su interés. Si desea usar un gestor por favor pídale que lea las pautas para gestores y llene por favor la autorización para actuar como gestor para entregar a HACC.

Pautas para Gestores.

Si un cliente le pide ser su gestor, esto quiere decir que le gustaría que actúe en su nombre en su trato con el servicio. Puede que usted sea un familiar o amigo del cliente o un miembro de un servicio de gestoría.

Ser un gestor significa que su presencia o participación puede ser necesaria durante evaluaciones y revisiones de la situación del cliente y de los servicios que recibe, o si el cliente quiere comunicar o negociar algo con el servicio o registrar una queja sobre el servicio.

Solicitamos que nuestros clientes llenen la “Autorización para Actuar como Gestor” cuando desean nombrar su gestor. Los clientes pueden cambiar su gestor cuando lo deseen, aunque requerimos que se llene una nueva autorización cada vez, de manera que nuestro personal tenga siempre en claro quién es el gestor del cliente.

Como gestor del cliente pedimos que esté al tanto y se asegure de las siguientes cosas:

- El cliente ha dado su autorización escrita para que usted actúe como su gestor
- El servicio está al tanto de que usted está actuando como gestor del cliente
- Usted siempre vela por el interés del cliente
- El cliente está al tanto de cualquier tema o cambio en relación al servicio que recibe y del que usted, como gestor, puede participar
- El cliente está siempre informado de cualquier cambio
- Usted se ha familiarizado con el contenido del manual del cliente y con los detalles del plan de cuidado del cliente
- Usted alienta al cliente a darle su opinión sobre los servicios que recibe

- Advierte al servicio de cualquier cambio en las circunstancias del cliente y de cualquier preocupación en torno a cambiar las necesidades del cliente
- Está preparado a dejar de actuar como gestor si así lo requiere el cliente

Ejemplo del formulario – **Autorización para actuar como gestor**

Datos del cliente

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono _____

Yo autorizo a la persona aquí abajo nominada a actuar como gestor en mi nombre y representar mis intereses en relación a mi participación con el servicio _____ (insertar aquí el nombre del servicio). Yo entiendo que el servicio podrá discutir detalles de mi plan de cuidado y de los servicios que provee con mi gestor, si es necesario.

Esta autorización toma efecto a partir de: _____ (fecha) y revoca cualquier otra previamente otorgada. Entiendo que puedo cambiar mi gestor en cualquier momento y me comprometo a informar al servicio por escrito en caso de hacerlo.

Firma _____ del cliente: _____
(fecha: _____)

Detalles del Gestor

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Declaro que he leído las "pautas para gestores" y acepto actuar como gestor para el citado cliente.

Firma del gestor: _____

(fecha: _____)

¿Qué servicios pueden brindarme un gestor?

El Servicio de los Derechos del Cuidado del Anciano

9281 3600

Asociación de Gestoría para Discapacitados Multicultural

9891 6400

Programa para Personas de Origen Étnico Discapacitadas

9569 1288

¿Cuánto cuestan los servicios?

En el momento de su evaluación le brindarán información sobre cualquier costo en relación a cualquier servicio. Podrá recibir los servicios aún si no puede pagarlos.

Derechos y Responsabilidades de los Clientes

¿Cuáles son mis derechos?

- Tiene el derecho a quejarse o expresar su disconformidad con el servicio sin temor de perderlo o recibir cualquier otro tipo de recriminaciones
- Tiene el derecho de que sus quejas sean tratadas de manera justa y expeditiva
- Tiene el derecho de ser representado por el gestor de su elección
- Tiene el derecho de ser informado sobre los servicios disponibles
- Tiene el derecho a ser evaluado para recibir los servicios sin discriminación

- Tiene el derecho a elegir qué servicios recibirá
- Tiene el derecho a la privacidad y confidencialidad y a esperar que ninguna información suya sea brindada a nadie fuera del servicio sin su autorización
- Tiene el derecho a ver o corregir cualquier información que sobre usted mantenga el servicio
- Tiene el derecho a pedir una reevaluación de los servicios que se le brindan
- Tiene el derecho a una evaluación y provisión de servicios que sea lingüística y culturalmente adecuada

¿Cuáles son mis responsabilidades?

- Debe actuar de manera que respete los derechos de otros clientes y del personal del servicio
- Debe asumir la responsabilidad por las decisiones que tome
- Debe asistir al servicio pertinente a que le brinden la atención adecuada

Servicios de Interpretación

Si usted necesita usar un intérprete llame al Servicio Telefónico de Intérpretes (TIS) al 131 450.

TIS funciona en todo el país y está disponible para cualquier persona u organización por el costo de una llamada local. El servicio de interpretación funciona 24 horas al día, 7 días por semana en más de 100 idiomas.

Puede tener que llamar primero a TIS al 131 450 y pedirles que le conecten a alguno de los servicios. Cada servicio le indicará si deberá hacer esto o llamarles directamente.

Para mayor información o ayuda

Para mayor información sobre cualquiera de los servicios que encontró en este manual puede llamar al personal de Commonwealth Carelink al 1 800 052 222 y ellos le pueden brindar información como el teléfono y una descripción de los servicios. Si habla otro idioma que no sea inglés llame a TIS al 131 450 primero y pídale que le conecten con el personal de Commonwealth Carelink al 1 800 052 222 y ellos le ayudarán con un intérprete.

El proyecto Multicultural del Este de Sydney tiene un equipo de trabajadores bilingües que le pueden brindar información y pase a los servicios HACC en el Este de Sydney. Puede visitar la oficina los miércoles en la Suite 301, Piso 2, Office Building, Westfield Eastgardens, o llamar al 9344-8275.

Algunos servicios HACC de la zona están financiados para brindar servicios de una naturaleza específicamente cultural, religiosa o lingüística. Estos servicios pueden ser contactados en los siguientes números:

Nombre	Número
Jewishcare (Judío)	8305-8000
Jewish Centre on Ageing (Judío)	9389-0035
Australian Chinese Community Association (Chino)	9281-1377
Greek Welfare (Griego)	9516-2188
Botany Migrant Resource Centre (Italiano y Chino)	9663-3922
CO AS IT (Italiano)	9564-0744
SLASA (Español)	9663-3922
Alleena Centre (Aborígenes e isleños del Estrecho de Torres)	9319-2247

Ejemplo del Formulario de Queja

Nombre del servicio _____

fecha _____

queja recibida por _____

Nombre _____

Cliente

Gestor

Cuidador

Otro

Dirección _____

Teléfono _____

Detalle de la queja _____

Firma:

Fecha:

RECONOCIMIENTOS

Las siguientes personas participaron en compilar la información de este manual.

- Michelle Lohan, Echo Neighbourhood Centre
- Pamela Lockhart, HACC Reform Worker
- Navid Nabipour, Eastern Sydney HACC development Project
- Donnette Rigney, Commonwealth Carelink Centre
- Sharon Blunt, Randwick/ Waverley Community Transport
- Meagan Tutt, Randwick Information and Community Centre
- Shiralee Carroll, Aboriginal HACC Access Officer
- Lisa Kinsey, South East Sydney Carer Respite Centre
- Elena Berrocal, Eastern Sydney Multicultural Access Project (Resigned July 2001)
- Samantha Ngui, Eastern Sydney Multicultural Access Project

El Comité de Trabajo reconoce el trabajo de Multicultural Home Respite Inc. por su Manual del Cliente. Por cambios en cualquier información contenida en este manual dirígase a:

Eastern Sydney Multicultural Access Project

Suite 301, Level 2, Office Building, Westfield Eastgardens 2036

Teléfono 9344-8275

Faccínil 9344-7030

Correo electrónico coordinator@esmap.org.au

Internet <http://esmap.org.au>

Impreso por primera vez en Diciembre 2001