

Sus derechos y responsabilidades

Your rights and responsibilities - Spanish

Este documento explica lo que usted puede esperar de nosotros y lo que nosotros esperamos de usted cuando utiliza nuestros servicios.

Lo que puede esperar de nosotros

Respeto

- Usted tiene derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
- Tiene derecho a solicitar que le proporcionemos la atención médica necesaria de acuerdo a sus costumbres culturales y religiosas. Nosotros trataremos de respetarlas, y en caso de no poder hacerlo, le explicaremos la razón.

Comunicación

- Tiene derecho a recibir información de manera clara y abierta sobre nuestros servicios, tratamiento, alternativas de cuidado y costos.
- Puede hacer preguntas en cualquier momento.
- Si necesita, puede solicitar la ayuda de un intérprete.
- Haremos todo lo posible para informarlo en una manera fácil para que usted lo pueda entender.



Participación

- Tiene derecho a participar en las decisiones y a tomar decisiones relacionadas con su atención médica. Por ejemplo, si desea, puede incluir a su familia, amigos u otras personas de apoyo en la toma de decisiones respecto de su atención.
- En la mayoría de los casos, usted puede rehusar tratamiento si no desea recibirlo.
- Si desea, puede participar en algunos de nuestros programas de investigación o capacitación del alumno. Le consultaremos primero y no tiene que participar si no desea hacerlo.

Seguridad

- Tiene derecho a recibir asistencia en un ambiente seguro. Aseguraremos la limpieza y la seguridad de nuestro ambiente, lo que incluye nuestros tratamientos e instalaciones.

Acceso

- Tiene derecho a acceder a una atención médica de alta calidad.
- Ofrecemos atención pública y privada. El gobierno paga por la atención pública. Si usted tiene seguro médico privado, puede elegir atención privada.

Privacidad

- Tiene derecho a la protección de su privacidad, lo que incluye confidencialidad de la información relacionada con su salud.

Opinión

- Tiene derecho a opinar sobre su atención médica. Responderemos a cualquier inquietud que usted tenga.



Lo que esperamos de usted

Respeto

- Debe tratar a nuestro personal, a otros pacientes, cuidadores, familias y visitas con respeto y dignidad.

Comunicación

Le solicitamos que nos diga todo respecto de su salud, lo que incluye:

- sus antecedentes médicos
- los medicamentos que está tomando
- tratamientos complementarios
- apoyo familiar y social
- su estado anímico
- su estilo de vida y creencias culturales

Si no puede hacerse entender, puede pedir a alguien que lo ayude.

Participación

- Su participación en el tratamiento es importante. Esto implica hacer preguntas y tomar decisiones respecto de su tratamiento y atención.

Seguridad

- Debe respetar y tratar nuestras instalaciones con cuidado y mantenerlas limpias y seguras. Haga caso a las reglas e instrucciones. Le pedimos que no fume mientras se encuentre en alguno de nuestras instalaciones.

Privacidad

- Debe respetar la privacidad de otras personas.

¿Tiene alguna inquietud?

Nos gustaría tener la oportunidad de resolver cualquier inquietud que pueda tener tan pronto como sea posible. Si no está satisfecho con su experiencia en Monash Health, por favor hable con nosotros:

1er Paso: Hable con el miembro del personal que se ocupa de usted

2º Paso: Pida hablar con el miembro de enfermería responsable



3er Paso: Si sus inquietudes no han sido resueltas, o si no se siente cómodo hablando con el personal de la sala, puede comunicarse con uno de nuestros Oficiales de Enlace con el Consumidor:

Monash Medical Centre	9594 2702	Casey Hospital	8768 1465
Monash Children's Hospital	9594 2702	Cranbourne Centre	8768 1465
Dandenong Hospital	9554 8078	Mental Health	9554 9237
Moorabbin Hospital	9928 8584	Monash Health Community	9554 9376
Kingston Centre	9265 1000		



Alternativamente, puede ir a nuestra página web y darnos sus comentarios:

www.monashhealth.org



O escríbanos:
Complaints and Compliments
Monash Health Locked Bag 29
Clayton South VIC 3169

Si no hemos logrado resolver su inquietud, puede ponerse en contacto con el "Health Complaints Commissioner":



Level 26, 570 Bourke Street
Melbourne VIC 3000
Telephone: **1300 582 113**
Website: www.hcc.vic.gov.au

Nuestros valores: integridad, compasión, responsabilidad, respeto, excelencia

