

Sus derechos y responsabilidades

Your rights and responsibilities – Spanish

El presente documento explica lo que usted o la persona que usted cuida puede esperar de nosotros y lo que nosotros esperamos de usted cuando utiliza nuestros servicios.

Qué puede esperar de nosotros

Respeto

Usted tiene derecho a:

- ser tratado como persona con respeto y dignidad;
- que su cultura, identidad, creencias y elecciones sean respetadas y reconocidas.

Información

Usted tiene derecho a:

- información clara sobre su enfermedad, los posibles riesgos y beneficios de los diferentes estudios y tratamientos, a fin de poder dar su consentimiento informado;
- obtener información sobre los servicios, los tiempos de espera y los costos;
- recibir ayuda cuando la necesite, para comprender y utilizar la información sanitaria;
- solicitar acceso a la información sobre su salud;
- que le informen si hubo algún problema, cómo sucedió, cómo podría afectarlo(a) y qué se hace para garantizar la seguridad de la atención.

Colaboración

Usted tiene derecho a:

- hacer preguntas y participar en una comunicación franca y honesta;
- tomar decisiones junto con su prestador de asistencia sanitaria, en la medida en que usted quiera y pueda;
- incluir a las personas que usted quiera en la planificación y la toma de decisiones.

Seguridad

Usted tiene derecho a:

- recibir asistencia sanitaria segura y de alta calidad que cumpla con las normas nacionales;
- ser atendido(a) en un entorno que lo(a) haga sentir protegido(a).

Acceso

Usted tiene derecho a acceder a servicios de asistencia sanitaria y tratamientos que satisfagan sus necesidades.

Ofrecemos atención pública o privada. El gobierno paga por la atención pública. Si usted tiene seguro médico privado, puede elegir atención privada.

Privacidad

Tiene derecho a que se respete su privacidad personal, y que se proteja y se mantenga la confidencialidad de su información y de su salud.

Opiniones

Usted tiene derecho a:

- hacer comentarios o presentar quejas sin que ello afecte el trato que recibe;

Si necesita un intérprete, infórmenos: 131 450



Abril de 2021

El presente documento está basado en el Estatuto Australiano sobre los Derechos con respecto a la Asistencia sanitaria (*Australian Charter of Healthcare Rights*) (2ª edición)

Página 1 de 3

- que se resuelvan sus inquietudes en forma transparente y oportuna;
- compartir su experiencia y participar para mejorar la calidad de la atención y los servicios de salud.

Qué esperamos de usted

Respeto

Esperamos que usted trate a nuestros empleados, pacientes, cuidadores, a los familiares y a los visitantes con respecto y dignidad.

Información

Le solicitamos que nos diga todo lo que sabe sobre su salud. Esto podría incluir:

- su historia clínica;
- los medicamentos que está tomando;
- tratamientos suplementarios;
- apoyo familiar y social;
- su estado anímico;
- estilo de vida y creencias culturales.

Si usted no puede hacerse entender, le puede solicitar a alguien que lo(a) ayude.

Colaboración

Por favor, participe en su tratamiento. Esto implica hacer preguntas, conversar opciones y hacer elecciones sobre su tratamiento y atención.

Seguridad

Esperamos que usted trate nuestras instalaciones con cuidado y las mantenga limpias y seguras. Le solicitamos que siga las normas e instrucciones. Le pedimos que no fume mientras se encuentra en alguna de nuestras instalaciones.

Privacidad

Esperamos que usted respete la privacidad de los demás.

¿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:

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

Paso 2: Solicite hablar con el miembro del personal a cargo.

Paso 3: 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 Coordinadores de Relaciones con el paciente:

Monash Medical Centre	9594 2702	Casey Hospital	8768 1465
Monash Children's Hospital	9594 2702	Cranbourne Centre	9554 8078
Dandenong Hospital	9554 8078	Mental Health Program	9554 9237
Moorabbin Hospital	9928 8584	Monash Health Community	9554 8078
Kingston Centre	9265 1356	Community Oral	9554 8078

Si necesita un intérprete, infórmenos: 131 450



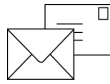
Abril de 2021

El presente documento está basado en el Estatuto Australiano sobre los Derechos con respecto a la Asistencia sanitaria (*Australian Charter of Healthcare Rights*) (2ª edición)

Página 2 de 3



De manera alternativa, puede visitar nuestro sitio web y darnos su opinión:



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

www.monashhealth.org

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

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

Si necesita un intérprete, infórmenos: 131 450



Abril de 2021

El presente documento está basado en el Estatuto Australiano sobre los Derechos con respecto a la Asistencia sanitaria (*Australian Charter of Healthcare Rights*) (2ª edición)

Página **3** de **3**