

«Nadie conoce
mis necesidades
mejor que yo».

Self-advocacy toolkit

Spanish | Español

Este cuadernillo le brinda la información y los recursos necesarios para poder alzar la voz y recibir una mejor atención para personas mayores.

Una guía para la autodefensa

Lo que necesita saber acerca de la atención para personas mayores



La autodefensa le permite tomar las riendas. Es la capacidad de alzar la voz acerca de cuestiones que son importantes para usted.

Es posible que usted quiera alzar la voz en los siguientes casos:

- Está experimentando dificultades para acceder a servicios de atención para personas mayores.
- Tiene alguna inquietud relacionada con sus servicios de atención para personas mayores.
- Siente que sus servicios de atención para personas mayores no satisfacen sus necesidades.
- Quiere presentar una queja.

La guía práctica para la autodefensa brinda herramientas prácticas para saber dónde empezar.

Es una guía paso a paso para hacerse escuchar y contiene listas de verificación para ayudarle a expresarse y obtener una mejor atención en el hogar o en residencias para personas mayores.

Este cuadernillo también cubre sus opciones de atención al salir del hospital e ideas para presentar una queja de manera efectiva.

Cuando algo no anda bien o no funciona para usted, está bien alzar la voz al respecto.

Las personas mayores que reciben atención financiada por el Gobierno, ya sea en su propio hogar o en una residencia de atención para personas mayores, tienen derechos.

La *Statement of Rights [Declaración de Derechos]* protege, por ejemplo, su derecho a recibir servicios seguros y de gran calidad, así como su derecho a que se le trate con dignidad y respeto.

La *Statement of Rights* también protege su derecho a alzar la voz, así como a:

- Tener el control y tomar decisiones acerca de aspectos personales de su vida diaria.
- Que se le escuche y se le comprenda.
- Presentar quejas sin temor a represalias.
- Que sus quejas se aborden de manera justa y oportuna.

Los defensores profesionales de la atención para personas mayores suelen implementar sus conocimientos de la *Statement of Rights* para promover mejores resultados, y usted puede hacerlo también.

La autodefensa en acción

Ron, el esposo de Lorraine, vive con demencia. Cuando Ron ingresó a una residencia de atención para personas mayores en un área regional de NSW, Lorraine tenía inquietudes acerca de la calidad de la atención.

«En una ocasión que fui a visitarlo, lo habían dejado en el jardín con la puerta cerrada, en pleno invierno».

«El gerente me dijo: "Mira, Lorraine, esto es lo que pasa. No estás lidiando bien con esta situación"».

Lorraine tenía dudas acerca de expresar su inquietud.

Sin embargo, después de aprender acerca de sus derechos, se volvió una gran defensora tanto para ella misma como para Ron.

«Tienes que seguir vigilando que todo esté bien. No quiero ser una persona difícil, pero quiero que los derechos de Ron se escuchen».



Si en alguna etapa del proceso se topa con problemas, o si simplemente necesita hablar al respecto, nuestros defensores de la atención para personas mayores están disponibles para brindarle apoyo. Escanee el código QR o llámenos al **1800 700 600**.



Paso uno: ¿Cuál es el problema?

Puede haber muchos elementos alrededor de un problema. Elabore una lista de cuestiones a tratar antes de llamar por teléfono o acudir a una cita. Tener la mente clara ayuda a obtener resultados.

Paso dos: Conozca sus derechos

Es fundamental saber qué es lo que puede esperar, en la medida de lo razonable, por parte de su proveedor de atención para personas mayores. Familiarícese con la *Statement of Rights*.

Pregúntese:

- ¿Cuáles son mis derechos en relación con este asunto en particular?
- ¿Qué es lo que dicen las Strengthened Quality Standards [Normas de Calidad Reforzadas]?
- ¿Hay alguna guía del programa que pueda leer para identificar cuáles son las responsabilidades de mi proveedor?
- ¿Qué es lo que dice mi acuerdo de servicios?
¿Contiene información acerca del proceso para presentar una queja ante mi proveedor?

Paso tres: ¿Qué es lo que le gustaría que ocurriera?

Después de hacer una lista de cuestiones a tratar, piense en qué resultado le gustaría alcanzar. Expresar con claridad lo que desea que ocurra ayudará a que todas las partes involucradas se concentren en encontrar una solución.

- Determine qué es lo más importante para usted, y qué resultados no son negociables.
- Es posible que algunas cuestiones puedan resolverse de manera rápida, mientras que otras pueden tomar un periodo más largo en resolverse.

Paso cuatro: Llame por teléfono

Hable con alguien que pueda realizar cambios y colaborar con usted para solucionar el problema.

Solicite hablar con el gerente o la persona encargada de las quejas.

Paso cinco: Organice una reunión

En ocasiones, será necesario reunirse en persona. Es posible que el problema no pueda resolverse por teléfono, o que se necesite más tiempo para comprender la situación y encontrar una solución.

Paso seis: Haga un seguimiento del progreso

Si los cambios o acciones a los que accedió no han ocurrido, necesitará hacer un seguimiento. Llame de nuevo y explique que no está satisfecho/a con el progreso. Pida una actualización o hablar con alguien en un puesto superior para discutir el asunto.

Si los cambios que espera no ocurren, es posible que quiera presentar una queja formal ante la Aged Care Quality and Safety Commission [Comisión de Calidad y Seguridad de Atención a Personas Mayores].



Alzar la voz para recibir una mejor atención en el hogar

¿Cómo desea USTED que se le brinde la atención?



A continuación, encontrará preguntas guía que ayudarán a identificar qué cuestiones son importantes para usted. Cuando hable con un posible **proveedor de atención en el hogar**, o bien su proveedor actual, asegúrese de que sus preferencias queden claras. Está bien alzar la voz.

¿Qué considero importante en relación con la manera en la que se brinda el servicio?

(Por ejemplo: Me gusta dormir, como mínimo, hasta las 9 de la mañana; quiero que la persona que me ayude a ducharme sea de mi mismo sexo; quiero que se respeten mis necesidades culturales).

¿Qué necesito del servicio?

(Por ejemplo: Alguien que me recuerde que debo tomar mi medicina; ayuda para limpiar y lavar; o ayuda con la compra y preparación de alimentos).

¿Qué más quisiera saber?

(Por ejemplo: ¿Vendrá siempre el mismo trabajador de apoyo? ¿Qué pasa si mis necesidades de atención cambian? ¿Cuáles son las tarifas y costos? ¿Cómo se presenta la información de mi estado de cuenta mensual?)

¿Qué tengo que hacer si no estoy satisfecho/a con mi atención actual?

- Llamar al gerente o al equipo encargado de quejas.
- Decirles cómo quiere que se resuelva el problema.
- Preguntar cuáles son los siguientes pasos y cuándo se realizarán los cambios.
- Hablar con nuestros defensores, quienes le podrán brindar más información o defensa.



Consulte nuestra guía práctica en línea donde encontrará recursos acerca de costos por atención en el hogar, escanee el código QR o visite: **open.org.au/toolkit** o hable con nosotros **1800 700 600**.

Alzar la voz para recibir una mejor atención en una residencia

¿Cómo desea USTED que se le brinde la atención?



A continuación, encontrará preguntas guía que ayudarán a identificar qué cuestiones son importantes para usted. Cuando hable con un posible proveedor de **atención en residencias para personas mayores**, o su proveedor actual, asegúrese de que sus preferencias queden claras. Está bien alzar la voz.

¿Qué considero importante en relación con la manera en la que se brinda el servicio?

(Por ejemplo: La comida me gusta y que es apropiada de acuerdo a mis necesidades y cultura; poder despertarme cuando yo quiera; que una persona de mi mismo sexo me ayude a ducharme).

¿Qué necesito del servicio?

(Por ejemplo: Atención clínica segura y de alta calidad; tener un teléfono en mi habitación y opciones de visita que sean flexibles para poder seguir en contacto con mis amigos y comunidad; acceso a mi propio médico general y otros servicios, por ejemplo, fisioterapeutas, dentistas).

¿Qué más quisiera saber?

(Por ejemplo: ¿Qué tarifas tendré que pagar? ¿Mi familia me puede visitar cuando quiera? ¿Qué pasa si mis necesidades de atención cambian?)

¿Qué tengo que hacer si no estoy satisfecho/a con mi servicio actual?

- Llamar al gerente o al equipo encargado de quejas.
- Decirles cómo quiere que se resuelva el problema.
- Preguntar cuáles son los siguientes pasos y cuándo se realizarán los cambios.
- Hablar con nuestros defensores, quienes le podrán brindar más información o defensa.



Al salir del hospital

¿Cuáles son mis opciones de atención para personas mayores?



A menudo, las personas mayores se sienten presionadas a mudarse a una residencia para adultos mayores, pero existen otras opciones que puede explorar después de haber estado internado en el hospital de manera inesperada. Está bien tomarse su tiempo y explorar todas sus opciones.

A continuación, encontrará una lista de preguntas que puede hacer y que le ayudarán a tomar una decisión informada.

Preguntas para trabajadores sociales del hospital

☐ ¿Tengo la opción de recibir **transition care** [atención de transición] ? ¿Cuánto tiempo necesitaré esperar para acceder a ella?

☐ ¿Mi seguro de salud privado cubrirá la **rehabilitación**?

☐ ¿Qué otros servicios ofrecen los **servicios de salud** del estado o territorio (por ejemplo, hospital en el hogar)?

Preguntas para su proveedor de servicios/My Aged Care

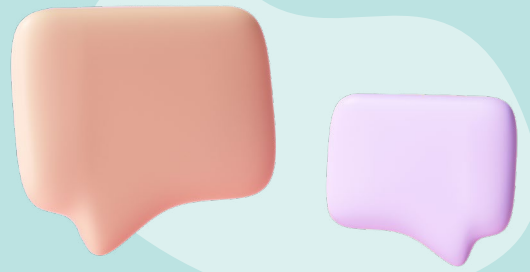
☐ ¿Tengo fondos sin utilizar del trimestre anterior que puedan usarse para horas de atención adicional, o pueda pagar por servicios adicionales para incrementar mi presupuesto?

☐ Si tengo un paquete de support at home [atención en el hogar], ¿puedo acceder a una **evaluación urgente** para un nivel de atención mayor, por ejemplo, de nivel 2 a nivel 4 dentro de los niveles de atención 1-8?

☐ ¿Cuáles son mis **opciones** cuando finalice mi atención posthospitalaria de corta duración?

Nuestros defensores pueden proporcionarle información adicional acerca de sus opciones de atención para personas mayores cuando salga del hospital. Llámenos **1800 700 600**.

Cómo abordar sus inquietudes y presentar una queja efectiva



Cuando algo no va bien, está bien alzar la voz: abordar sus inquietudes es parte de los asuntos que las organizaciones manejan en sus actividades diarias.

Use esta lista de verificación para asegurarse de que cuenta con toda la información que necesita.

¿Cuál es la inquietud o el problema que quiere abordar con su proveedor de servicios, y qué resultado le gustaría obtener?

Indique los **Statement of Rights y Strengthened Quality Standards** que sean pertinentes. También puede recibir apoyo por parte de un defensor de la atención a personas mayores de la OPAN.

☐ Consulte su plan de atención. ¿Cubre el asunto que quiere abordar? (Si no, puede pedir una revisión de su plan de atención).

☐ ¿Tiene **información o documentos** (por ejemplo, nombres y fechas, copias de estados de cuenta, fotografías)

☐ Averigüe **con quién necesita hablar**, ya sea el gerente o equipo de gestión de quejas.

☐ Pregunte cuáles son los **siguientes pasos** y cuándo ocurrirán. Tome notas.

☐ ¿Los cambios o acciones que se acordaron ocurrieron dentro del plazo acordado?
Si no, tendrá que **hacer un seguimiento**.

Si aún no está satisfecho/a después de abordar sus inquietudes, puede elevar el asunto con la Aged Care Quality and Safety Commission.

Si en alguna etapa del proceso se topa con problemas,
o si simplemente necesita hablar al respecto, nuestros
defensores de la atención para personas mayores
están disponibles para brindarle apoyo.

Llámenos al **1800 700 600** o escanee el código QR.



Organizaciones miembro de la OPAN por estado o territorio:



La OPAN recibe financiación del Department of Health, Disability and Ageing [Departamento de Salud, Discapacidad y Envejecimiento] a través del National Aged Care Advocacy Program (NACAP) [Programa Nacional de Defensa de la Atención para Personas Mayores].