

Declaración de derechos del paciente de hospital público



Usted tiene derecho a esperar y a recibir servicios de alta calidad en los hospitales públicos.

Esta declaración de derechos promueve el entendimiento entre usted y el personal de servicios de salud. Si usted tiene algún asunto que le preocupa, en su hospital encontrará un Representante de Pacientes a quien podrá llevar sus dudas. Pregunte al personal de su pabellón o en el Mostrador de Información o en Recepción si desea más información.

A continuación se indican sus derechos y obligaciones en el hospital público.

Sus derechos

Usted tiene derecho a:

Una gran variedad de servicios en el hospital público

Dondequiera que esté en Victoria, usted debe tener acceso a una gran variedad de servicios que le brinden una atención adecuada de alta calidad.

Tratamiento basado en las necesidades médicas, independientemente de su capacidad de pago o de que tenga o no un seguro privado de salud

Usted tiene el derecho a recibir tratamiento médico, según lo requiera su estado de salud, ya sea paciente público o privado.

Elegir ser atendido como paciente público o privado

Usted puede decidir si desea ser admitido como paciente público o privado.

Tratamiento y atención en un entorno seguro

Usted tiene derecho a sentir que mientras está en el hospital está seguro, cómodo y que sus necesidades de aseo están cubiertas.

Solicitar un intérprete acreditado si no habla inglés muy bien.

Usted tiene derecho a usar el servicio de un intérprete para obtener información esencial, como por ejemplo sobre la internación, y para hablar sobre su historial médico y tratamiento.

Servicios que tengan en cuenta la cultura a la que pertenece

Usted tiene derecho a ser tratado en una forma que respete su cultura y sus creencias.

Participar en la toma de decisiones sobre su tratamiento y atención

Usted tiene derecho a participar activamente en las decisiones sobre su atención y debe tener oportunidad de hacer preguntas y hablar sobre su tratamiento.

Asimismo, puede designar a una persona que tome decisiones médicas en su lugar si en algún momento usted no pudiera hacerlo por sí mismo.

Participar en decisiones y recibir información sobre cuándo saldrá usted del hospital

Usted tiene derecho a participar de las decisiones sobre cuándo saldrá del hospital y a recibir información sobre los servicios disponibles. Usted puede irse del hospital por su propia decisión, en oposición al consejo del médico (alta voluntaria). En ese caso, podrá pedirle que firme un formulario en el que acepta la responsabilidad de su decisión.

Información sobre cuál es el personal del hospital que le atenderá

Usted tiene el derecho a saber quiénes son responsables de su atención y cómo comunicarse con ellos.

Información sobre la atención de su salud y, si así lo desea, una segunda opinión médica

Usted tiene derecho a que se le dé información completa sobre su tratamiento médico y a solicitar una segunda opinión si fuera necesario.

Acceso a su historial de salud y confidencialidad sobre su información personal

Usted tiene el derecho a ver su propio historial médico, lo cual podrá hacer a través de su médico o en virtud de la norma (de libre acceso a la información pública) *Freedom of Information*. El funcionario encargado de la aplicación de esta norma (*Freedom of Information*) del hospital podrá asesorarlo para que pueda presentar una solicitud a tal efecto.

Todas las personas que participan de su tratamiento y atención tienen la obligación profesional y legal de mantener la confidencialidad sobre la información que posean acerca de usted.

Tratamiento con respeto, dignidad y consideración de la intimidad

En la medida de lo posible, los servicios de salud le brindarán atención y tratamiento en ambientes que respeten la intimidad. Asimismo, se espera que usted trate al personal del hospital con respeto y consideración.

Información sobre las medidas que toma el hospital para mejorar la calidad de la atención

Los hospitales deben contar con informes sobre el modo en que están mejorando la calidad. Por favor, hágale saber al personal si usted o un miembro de su familia tienen ideas sobre cómo mejorar los servicios.

Oportunidad para conversar sobre las dudas o quejas que pudiera tener sobre el tiempo que permanezca en el hospital

Si usted tiene preguntas o quejas, hable con el equipo que lo está atendiendo o con el Representante de Pacientes del hospital.

Presentar una queja ante una organización independiente de quejas

Como primer paso, usted debe tratar de resolver cualquier queja con el personal del hospital.

Si aun así siente que no está satisfecho, puede presentar una queja ante el Comisionado de Servicios de Salud.

Sus responsabilidades

Usted tiene la responsabilidad de:

Colaborar con el equipo que lo está tratando, brindando toda la información pertinente sobre su salud y las circunstancias que puedan influir sobre su tratamiento, recuperación o permanencia en el hospital.

Más información

Si desea más información sobre la “declaración de derechos del paciente de hospital público”, puede consultar:

patientcharter.health.vic.gov.au

Health Services Commissioner
(Comisionado de Servicios de Salud)
30th Floor, 570 Bourke Street, Melbourne 3000
Teléfono 8601 5200
Llamada sin cargo (Freecall) 1800 136 066
Fax 8601 5219
Sitio web: www.health.vic.gov.au/hsc

