



## Australian Government

### Department of Health

# Estatuto de Derechos y Responsabilidades del Destinatario de la Asistencia – Asistencia en el Hogar

*Ley de 1997 de Asistencia a la Tercera Edad, Lista 2 Principios de Derechos del Usuario 2014  
(modificado el 27 de febrero de 2017)*

## 1 Derechos del destinatario de asistencia – asistencia en el hogar

### General

- (1) Todo destinatario de asistencia tiene los siguientes derechos:
- (a) a ser tratado y aceptado como un individuo, y a que sus preferencias individuales sean respetadas
  - (b) a ser tratado con dignidad, con respeto por su privacidad
  - (c) a recibir asistencia que sea respetuosa del individuo, y de su familia y hogar
  - (d) a recibir asistencia sin estar obligado a sentirse agradecido hacia aquellos que le proporcionan la asistencia
  - (e) a usar total y efectivamente todos los derechos humanos, legales y del consumidor, incluido el derecho a la libertad de expresión, con respecto a su asistencia
  - (f) a tener acceso a defensores y a otras vías de corrección
  - (g) a ser tratado sin explotación, abuso, discriminación, acoso o abandono.

### Asistencia dirigida por el consumidor – elección y flexibilidad

- (2) Todo destinatario de asistencia tiene los siguientes derechos:
- (a) a ser apoyado por el proveedor aprobado
    - (i) a fijar objetivos con relación a los resultados que desee obtener de la asistencia en el hogar
    - (ii) a determinar el nivel de participación y control permanente que desee tener sobre el suministro de la asistencia en el hogar
    - (iii) a tomar decisiones sobre su propia asistencia
    - (iv) a mantener su independencia tanto como sea posible
  - (b) a escoger la asistencia y los servicios que mejor satisfagan sus objetivos y necesidades y preferencias evaluadas, dentro de los límites de los recursos disponibles
  - (c) a tener opciones y flexibilidad con respecto a la manera en que se proporciona la asistencia y los servicios en el hogar
  - (d) a participar en la toma de decisiones que le afecten
  - (e) a que su representante participe en las decisiones sobre su asistencia si el destinatario lo solicita o si no tiene capacidad.
  - (f) elegir un proveedor de cuidados que le brinde cuidado en el hogar y poder cambiar de forma flexible el proveedor aprobado si lo desea.

### Asistencia dirigida por el consumidor – atención y servicios

- (3) Todo destinatario de asistencia tiene los siguientes derechos:
- (a) a recibir asistencia y servicios de calidad, confiables, coordinados, seguros, que sean apropiados para satisfacer sus objetivos y necesidades evaluadas.
  - (b) a recibir antes, o dentro de los 14 días siguientes al comienzo de la asistencia en el hogar, un plan por escrito de la asistencia y los servicios que espera recibir
  - (c) a recibir asistencia y servicios que tomen en cuenta sus otros acuerdos de asistencia y preferencias
  - (d) a la revisión regular de la asistencia y los servicios que recibe (tanto periódicamente como en respuesta a cambios en sus circunstancias personales), y a la modificación de la asistencia y los servicios, según se requiera.

### Asistencia dirigida por el consumidor – presupuesto individualizado e informe mensual de los fondos disponibles y los gastos

- (3A) Todo destinatario de asistencia tiene los siguientes derechos:
- (a) a recibir un presupuesto individualizado para la asistencia y los servicios que serán suministrados
  - (b) a que su presupuesto individualizado sea revisado y ajustado de ser necesario, si:
    - (i) la asistencia y los servicios que serán proporcionados, o el costo del suministro de la asistencia y los servicios, cambia; o
    - (ii) el destinatario solicita que el proveedor aprobado revise y, de ser necesario, ajuste el presupuesto individualizado
  - (c) a recibir un informe mensual de los fondos disponibles y los gastos con respecto a la asistencia y los servicios proporcionados durante el mes.

### Información Personal

- (4) Todo destinatario de asistencia tiene los siguientes derechos:
- (a) a la privacidad y la confidencialidad de su información personal
  - (b) a tener acceso a su información personal.

### *Comunicación*

- (5) Todo destinatario de asistencia tiene los siguientes derechos:
- (a) a recibir ayuda para entender toda la información que reciba
  - (b) a recibir una copia de este Estatuto
  - (c) a recibir un acuerdo por escrito que incluya todos los asuntos acordados
  - (d) a escoger a una persona para que hable en su nombre para todo propósito.

### *Comentarios y quejas*

- (6) Todo destinatario de asistencia tiene los siguientes derechos:
- (a) a recibir información sobre cómo hacer comentarios y presentar quejas sobre la asistencia y los servicios que recibe
  - (b) a quejarse sobre la asistencia y los servicios que recibe, sin miedo a perder la asistencia o a ser perjudicado en ninguna otra forma
  - (c) a que sus quejas sean investigadas justa y confidencialmente, y a que se tomen pasos apropiados para resolver los asuntos que le preocupan.

### *Tarifas*

- (7) Todo destinatario de asistencia tiene los siguientes derechos:
- (a) a que sus tarifas sean determinadas de manera transparente, accesible y justa
  - (b) a recibir facturas que sean claras y en un formato que se pueda entender
  - (c) a que sus tarifas sean revisadas periódicamente y cuando el destinatario lo solicite en caso de cambios en sus circunstancias financieras
  - (d) a que no se le nieguen la asistencia y los servicios debido a su incapacidad para pagar una tarifa por razones fuera de su control.

## **2 Responsabilidades del destinatario de asistencia – asistencia en el hogar**

### *General*

- (1) Todo destinatario de asistencia tiene las siguientes responsabilidades:
- (a) respetar los derechos de los cuidadores respecto a derechos humanos, legales y laborales, incluido el derecho a trabajar en un ambiente seguro
  - (b) tratar a los cuidadores sin explotación, abuso, discriminación o acoso.

### *Asistencia y servicios*

- (2) Todo destinatario de asistencia tiene las siguientes responsabilidades:
- (a) cumplir con los términos del acuerdo por escrito de asistencia en el hogar
  - (b) reconocer que sus necesidades pueden cambiar y negociar modificaciones en la asistencia y el servicio si cambian sus necesidades de asistencia
  - (c) aceptar responsabilidad por sus propias acciones y decisiones, aunque algunas de sus acciones y decisiones puedan incluir un elemento de riesgo.

### *Comunicación*

- (3) Todo destinatario de asistencia tiene las siguientes responsabilidades:
- (a) dar suficiente información para ayudarle al proveedor aprobado a desarrollar, suministrar y revisar su plan de asistencia
  - (b) comunicarle al proveedor aprobado y a su personal cualquier problema con la asistencia y los servicios.
  - (c) informar al proveedor aprobado y a sus empleados, antes de cambiar el proveedor aprobado, sobre la fecha en la que piensa terminar los servicios de cuidados proporcionados por el proveedor aprobado.

### *Acceso*

- (4) Todo destinatario de asistencia tiene las siguientes responsabilidades:
- (a) permitir a los cuidadores acceso seguro y razonable a las horas especificadas en su plan de asistencia o por acuerdo
  - (b) avisar con tiempo suficiente si no requiere asistencia en un día en particular.

### *Tarifas*

- (5) Todo destinatario de asistencia tiene la responsabilidad de pagar las tarifas especificadas en el acuerdo o de negociar un acuerdo alternativo con el proveedor si ocurren cambios en sus circunstancias financieras.