



Servicios de Atención en el Hogar y en la Comunidad (Servicios HACCC)

en la Región de Northern Sydney
(zona norte de Sydney)

Manual para Usuarios y
Cuidadores



Spanish

Índice

1	Atención en el Hogar y en la Comunidad (Servicios HACC)
2	Cómo pueden ayudarle los Servicios HACC
3	Servicios HACC disponibles
6	Servicios HACC disponibles para atención de la salud
8	Cómo ponerse en contacto con un servicio
9	Cómo usar el Servicio Telefónico de Intérpretes (Telephone Interpreting Service - TIS)
11	Uso de un intérprete durante una reunión con un servicio
13	Qué sucederá cuando me ponga en contacto con un servicio
14	Su información (confidencialidad)
14	¿Cuánto costará el servicio?
15	¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el servicio prestado?
17	¿Puede otra persona representarme?
18	¿Cuáles son mis derechos?
20	¿Cuáles son mis responsabilidades?
21	Por más información o asistencia

Atención en el Hogar y en la Comunidad (Servicios HACC)

Los servicios del Hogar y Cuidados Comunitarios (HACC) están alocados en la comunidad. Prestan apoyo a las personas ancianas, a las personas discapacitadas y a quienes cuidan de ellas, mientras viven en su propio hogar.

Podrá recibir servicios HACC:

- Si usted es una persona débil y anciana
- Si tiene alguna discapacidad
- Si cuida de una persona débil y anciana o de una persona discapacitada
y vive en su casa.



Cómo pueden ayudarle los Servicios HACC

Si usted tiene una discapacidad o está en una edad avanzada, es posible que las tareas cotidianas del hogar le resulten difíciles. Los servicios HACC podrán brindarle ayuda para que pueda seguir viviendo en su hogar, de manera segura, en lugar de mudarse a otro tipo de vivienda, como por ejemplo una casa de ancianos (casa de reposo geriátrica).

Puede que usted necesite servicios para ayudarle:

- Si las tareas cotidianas tales como las tareas del hogar, en el aseo personal se le están haciendo difíciles.
- Si tiene alguna discapacidad y necesita servicios de apoyo para ayudarle a seguir manteniendo una vida independiente.
- Si cuida de una persona débil y anciana o de una persona discapacitada y necesita asistencia para cuidarla.
- Si usted es una persona débil y anciana o discapacitada, puede que necesite servicios que la ayuden después de un accidente o enfermedad reciente.

Servicios HACCC disponibles

Existen varios tipos de servicios:

- Si usted no puede cocinar, pueden llevarle comidas a domicilio o usted puede recibirlas en persona en un centro. Estos servicios se denominan **Servicios de Comidas (Food Services)**.
- Alguien puede ir a su casa y ayudar con las tareas del hogar, de limpieza, lavandería o las compras. Este servicio se denomina **Ayuda en el hogar (Domestic Assistance)**.
- Alguien puede ir a su casa y prestarle ayuda con el aseo personal y para vestirse. Esto se denomina **Cuidado personal (Personal Care)**.
- Se puede brindar ayuda para arreglos en su hogar, tales como cambio de lamparitas de luz o instalación de pasamanos o en el cuarto de baño. Este servicio es **Mantenimiento y Modificación del Hogar (Home Maintenance and Modification)**.
- Existe un servicio para llamados de urgencia para ayudarle a mantener su independencia y seguridad. Este es el **Servicio de Supervisión de Emergencia (Emergency Monitoring Service)**.

Servicios de HACCC disponibles

- Alguien puede ir a su casa y ayudar a mantener el jardín y el césped. Esto se denomina **Servicio de jardinería o de corte de césped (Gardening or Lawn Mowing Service)**.
- Es posible que necesite organizar transporte para que pueda concurrir al centro de apoyo para personas de la tercera edad o para ir de compras, al médico o al hospital. Este servicio se denomina **Transporte comunitario (Community Transport)**.
- Alguien puede ir a su casa por unas horas y atender a la persona que usted cuida, a fin de darle a usted un descanso. Este servicio se denomina **Descanso para cuidadores (Respite Care)**.
- Además usted podrá descansar cuando la persona que usted cuida concurra a un centro de actividades sociales. Esto se denomina **Centro de cuidados diarios (Day Centre)**.
- También se ofrecen actividades sociales tales como salidas, e incluso actividades en grupo para jóvenes discapacitados. Estos servicios se denominan **Servicios de Apoyo Social (Social Support Services)**.

Servicios HACCC disponibles

- Si se siente solo y desea que alguien lo visite o lo lleve de compras, esto se puede organizar. El Servicio de Voluntarios se encarga de efectuar visitas a domicilio; estas visitas se denominan **Visitas de voluntarios (Volunteer Visiting)**. Las visitas de voluntarios y la ayuda para salir de compras son organizados por servicios denominados **Ayuda vecinal (Neighbour Aid) o Servicios de apoyo social (Social Support Services)**.
- Si necesita ayuda de varios servicios, un centro podrá organizarlos. Dicho servicio se denomina **Opciones comunitarias (Community Options)**.
- Si usted cuida de una persona en su hogar, es posible que también quiera integrarse a un grupo para recibir apoyo e información. Estos servicios se denominan **Apoyo para cuidadores (Carers' Support)**.
- Si usted cuida de una persona que tiene problemas de memoria, pérdida de memoria o "demencia", dicha persona podrá concurrir a grupos de actividad social y apoyo mientras usted se toma un descanso. Estos servicios se denominan **Servicios de apoyo para demencia (Dementia Services)**.

Servicios HACCC disponibles para atención de la salud

● Puede recibir visitas a domicilio de enfermeras que le brindarán atención general de enfermería, incluso curación de heridas, administración de medicamentos, antibióticos por vía intravenosa, asistencia de pacientes terminales e higiene personal. Es posible organizar la presencia de un intérprete durante la visita. Estos servicios se denominan **Enfermería comunitaria (Community Nursing) o Servicios de Enfermería en el Hogar (Home Nursing Services)**.

● Enfermeros especializados en materia de incontinencia pueden evaluar y manejar los problemas de control de la vejiga y del vientre. Ofrecen asesoramiento en clínicas en los hospitales de Hornsby y Ryde. Estos servicios se denominan **Servicios de Clínica de Incontinencia (Continence Clinic Services)**.



Servicios HACCC disponibles para atención de la salud

● También se ofrecen otros servicios de atención de la salud en la comunidad. Estos incluyen:

Podiatría (Podiatry): Este servicio puede ayudarle si tiene dificultades en cuidar de sus pies.

Logoterapia (Speech Therapy): Este servicio puede serle útil si tiene problemas de habla, dificultades vocales o auditivas. Este servicio puede ayudarle con dificultades para comer, beber y tragar.

Fisioterapia (Physiotherapy): Este servicio puede ayudarle con problemas de movimiento y respiración (p.ej. problemas de la columna, movimiento de los brazos y piernas).

Terapia ocupacional (Occupational Therapy): Este servicio podrá ayudarle a encontrar maneras más seguras de hacer las cosas que le resultan más difíciles debido a una lesión física, envejecimiento o enfermedad o una discapacidad.

Asistencia social (Social Work): Este servicio puede ofrecerle consejería, apoyo y ayuda práctica en la organización de los servicios que necesita.

Cómo ponerse en contacto con un servicio

- Telefónee directamente o pase por la oficina correspondiente.
- Pídale a un amigo, familiar o a su médico que llame al servicio en su nombre.
- También podrá pedirle a un empleado comunitario que se ponga en contacto con un servicio a nombre suyo. En la página 21 de este folleto encontrará un servicio que cuenta con personal que habla español.
- Las organizaciones que podrán darle datos telefónicos de servicios en su zona aparecen en la página 21 de este folleto.
- **Si usted no habla bien inglés** o no lo habla, existen intérpretes que podrán asistirle. Los intérpretes podrán ayudarle por teléfono o un intérprete podrá concurrir a una reunión con usted. El servicio de intérpretes es gratuito.

Cómo usar el Servicio Telefónico de Intérpretes

(Telephone Interpreting Service - TIS)

Si usted no habla inglés podrá llamar al Servicio Telefónico de Intérpretes. En Northern Sydney podrá usar el Servicio Telefónico de Intérpretes (gratis) para llamar a un servicio HACC.

Para ponerse en contacto con el Servicio Telefónico de Intérpretes tendrá que:

- 1) **Llamar al 131 450.**
- 2) Decirle al operador, *en inglés*, el idioma que habla ("Spanish").
- 3) El operador le conectará con un intérprete que hable español.
- 4) Recuerde que es posible que deba esperar un poco hasta que se consiga un intérprete; por favor, sea paciente.



Cómo usar el Servicio Telefónico de Intérpretes

(Telephone Interpreting Service - TIS)

- 5) Cuando hable con el intérprete podrá hablar en español. Tendrá que decirle al intérprete el nombre del servicio con el que desea comunicarse. Si conoce el número de teléfono del servicio, déselo al intérprete.
- 6) El Servicio Telefónico de Intérpretes lo pondrá en contacto con el servicio HACC, mientras usted espera en el teléfono.
- 7) Una vez conectado al servicio HACC, el intérprete traducirá la conversación hablando al prestatario o proveedor del servicio en inglés. El intérprete explicará su pregunta.
- 8) El Servicio Telefónico de Intérpretes también ofrece servicios de comunicación con otros servicios y departamentos gubernamentales. Funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Uso de un intérprete durante una reunión con un servicio

Los intérpretes pueden ayudarle a comunicarse con los prestatarios de un servicio, con el fin de que ellos puedan comprenderle, y usted les comprenda a ellos.

- Todos los servicios HACC de Northern Sydney pueden organizar la presencia de un intérprete para su reunión con usted. Es un servicio gratuito.
- El intérprete podrá ir a su casa con el empleado del servicio HACC o encontrarle en la oficina del servicio.
- Es importante utilizar intérpretes con formación profesional. Ellos hablan bien español e inglés y traducen directa y exactamente la conversación.



Uso de un intérprete durante una reunión con un servicio

- El Servicio de Interpretación es totalmente confidencial. El intérprete no discutirá su situación ni sus datos con otras personas.
- *No deben* utilizarse parientes como intérpretes ya que no tienen el entrenamiento adecuado. Podrían cambiar el significado y la exactitud de lo que usted diga, y podrían no respetar la confidencia de la conversación. Ello podría causar malentendidos y acarrear riesgos para su salud.



Qué sucederá cuando me ponga en contacto con un servicio

- Cuando usted se ponga en contacto con un servicio le pedirán algunos datos sobre su persona y le preguntarán qué tipo de ayuda necesita. Recuerde, podrá usar un intérprete telefónico para ayudarlo.
- El servicio arreglará una cita para hablar con usted o reunirse con usted en su casa. Hablará con usted sobre lo que necesita y el tipo de ayuda que podrá prestarle. Esto se denomina una 'evaluación' (assessment).
- Pida al servicio que organice la presencia de un intérprete para la reunión.
- Durante la evaluación se tomará nota de información en un cuaderno amarillo que luego quedará en su poder.



Su información (confidencialidad)

El servicio no compartirá la información que usted le suministre con otras personas sin que usted otorgue su autorización.

¿Cuánto costará el servicio?

La mayoría de los servicios tienen un cierto costo. Dicho costo le será explicado cuando se encuentre por primera vez con el prestatario del servicio o hable por teléfono con él/ella. Igualmente podrá recibir los servicios si no puede pagarlos. Los Servicios de interpretación son gratis para hablar con los Servicios HACC en Northern Sydney.

¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el servicio prestado?

Es importante que informe al Servicio HACC si tuviera alguna queja sobre el servicio que recibe. Podrá hablar con un empleado y utilizar un intérprete para ello.

Los servicios que usted recibe no se interrumpirán si se queja.

Si no estuviera satisfecho con el resultado de su queja, podrá:

- 1) Ponerse en contacto con el Gerente del Servicio (Service Manager) para discutir sus preocupaciones.
- 2) Además podrá ponerse en contacto con:
The Community Services Division
NSW Ombudsman
Level 24, 580 George St
Sydney NSW 2000
Teléfono: 9286 1000



¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el servicio prestado?

La Community Services Division presta un servicio gratuito y confidencial que podrá ayudarle con las quejas o preocupaciones que tenga sobre el servicio que está recibiendo.

3) Si tuviera una queja sobre servicios de atención de la salud también podrá ponerse en contacto con el Servicio de Apoyo al Paciente (Patient Support Service) de la Comisión de Quejas sobre Atención de la Salud (Health Care Complaints Commission). En Northern Sydney póngase en contacto con:

Oficina de Apoyo al Paciente de Northern Sydney
(Northern Sydney Patient Support Office)
Teléfono: 9926 8184



¿Puede otra persona representarme?

Sí, usted puede pedirle a un pariente o amigo que lo represente. También podrá ponerse en contacto con las organizaciones siguientes, que cuentan con personal profesional que puede ayudarle y representarle. Esto se denomina 'Asesoramiento y representación de sus derechos' (advocacy).

Asesoramiento y representación para las personas discapacitadas

- 1) Asociación Multicultural de Asesoramiento y Representación de Personas Discapacitadas (Multicultural Disability Advocacy Association)
Teléfono 9891 6400

- 2) Servicio de Quejas para Personas Discapacitadas (Disability Complaints Service)
Teléfono 9319 6549,
TTY - servicio de teletipo 9318 2138

Representación de los derechos para Cuidadores

Centro Federal de Recursos para Cuidadores (Commonwealth Carers Resource Centre)
Teléfono 1800 242 636

También puede ponerse en contacto con su Representante Parlamentario Estatal o Federal. También podrá ayudarle la organización que aparece bajo "Mayor información o asistencia" en la página 21 de este folleto.

¿Cuáles son mis derechos?

- Usted tiene derecho a presentar quejas o a expresar su queja sobre el servicio sin temor de perder el servicio o de sufrir recriminación alguna.
- Usted tiene derecho a que su queja sea tratada de manera justa y rápida.
- Usted tiene derecho a ser representado por otra persona de su elección.
- Usted tiene derecho a recibir información sobre los servicios disponibles.
- Usted tiene derecho a ser evaluado para recibir servicios sin discriminación.
- Usted tiene derecho a servicios gratuitos de interpretación para ayudarle a comunicarse con los servicios HACC de la Región de Northern Sydney.

¿Cuáles son mis derechos?

- Usted tiene derecho a recibir servicios que tomen en consideración su idioma y cultura.
- Usted tiene derecho a decidir qué servicios desea recibir. Es posible que tenga que esperar si el servicio no se puede prestar inmediatamente.
- Usted tiene derecho a la privacidad y confidencialidad. Puede estar seguro de que no se suministrará información a personas ajenas al servicio sin su permiso.
- Usted tiene derecho a examinar o corregir toda información que tenga el servicio sobre su persona.
- Si se produjeran cambios en sus necesidades o situación, usted podrá solicitar una reunión con el servicio para hablar al respecto.



¿Cuáles son mis responsabilidades?

- Usted deberá obrar respetando los derechos de otros usuarios, del personal del servicio y de los voluntarios.
- Deberá asumir responsabilidad por las decisiones que tome.
- Deberá informar al servicio si no va a estar en su casa cuando un trabajador o voluntario vaya a visitarle o si necesita cambiar la hora de una cita.
- Deberá informar al personal del servicio si se produjera algún cambio en su salud o situación que pudiera afectar los servicios que usted necesita o la manera en que se prestan dichos servicios.
- No vacile en preguntar sobre el servicio que recibe ni en discutir con el prestatario del servicio todo problema o cuestión que pudiera afectarle.

Por más información o asistencia

Póngase en contacto con la organización siguiente que podría contar con una persona que hable español y podría ayudarlo.

**Asociación Española y Latinoamericana de
Asistencia Social de NSW
(Spanish and Latin American Association for
Social Assistance of NSW - SLASA)**

Teléfono: 9724 2220
Suite 5/16 Nelson Street
FAIRFIELD NSW 2165

Además puede ponerse en contacto con las organizaciones siguientes y utilizar el Servicio Telefónico de Intérpretes (TIS) para hablar con alguien sobre los servicios de su zona.

**Commonwealth Carelink Centre
Teléfono 1800 052 222**

Los centros Commonwealth Carelink Centre brindan información sobre servicios comunitarios y de atención de la tercera edad en su zona y cómo ponerse en contacto con ellos. Cuando llame a este número se le conectará al Carelink Centre de su zona. Este servicio es gratuito.

**Northern Sydney Commonwealth Carer Respite
Centre, Tel: 1800 059 059**

Este centro puede brindar información y organizar apoyo para personas que cuidan de una persona débil y anciana o de una persona discapacitada.

Copias de este Folleto

Si desea recibir copias de este folleto, póngase en contacto con:

Northern Sydney NESB Access Project
Multicultural Health Service
Locked Bag 2220
North Ryde NSW 1670
Tel: 8877 5316

HACC Development Officer
Northern Sydney
Regional Community Forum
PO Box 359
Artarmon NSW 2064
Tel: 9415 4855



Agradecimientos

Northern Sydney NESB (Non English Speaking Background) Access Project (Proyecto de Acceso para las personas provenientes de países en los que no se habla inglés) agradece la contribución del Eastern Sydney Multicultural Access Project a su Manual del Usuario.

Northern Sydney NESB Access Project es un proyecto financiado por HACC del Northern Sydney Multicultural Health Service.

En NSW el Home and Community Care Program está financiado por el Department of Ageing, Disability and Home Care.

© 2003
Produced by
Northern Sydney NESB Access Project
Northern Sydney Multicultural Health Service



home and community care

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED



Northern Sydney
Central Coast **Health**

better health: caring for our communities

