



Sus derechos y responsabilidades

En 'Dementia Australia' ofrecemos servicios y apoyo de alta calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestros servicios cumplen los estándares actuales en materia de discapacidad y atención a las personas mayores.



Sus derechos

El servicio y la asistencia que recibe son importantes para nosotros.

Como cliente nuestro, usted tiene derecho a:

- ser tratado con dignidad y respeto
- acceder a servicios que respeten su lengua, cultura, creencias y sexualidad
- participar en las decisiones sobre su servicio
- traer a alguien que le apoye en su toma de decisiones o que tome decisiones en su nombre
- recibir confirmación por escrito de los servicios acordados
- participar en las revisiones periódicas de su servicio
- privacidad y confidencialidad de su información personal
- una determinación justa de su contribución financiera hacia el servicio
- información sobre cómo dar su retroalimentación o presentar una queja
- rechazar servicios o presentar una queja sin recriminación.

Sus responsabilidades

Para ayudarnos a ofrecer la mejor atención, es su responsabilidad:

- tratar al personal y a los demás con respeto
- proporcionar información para ayudarnos a apoyarle con los servicios adecuados
- infórmenos si necesita cancelar o cambiar su servicio.

Nuestras responsabilidades

Valoramos a todas las personas que se encuentran bajo nuestro cuidado. Nuestro equipo:

- respetará sus creencias personales, su privacidad y confidencialidad
- le tratará con respeto y dignidad
- incluirá a cualquier persona que usted elija para apoyar su toma de decisiones o actuar en su nombre
- reconocerá y valorará a las personas que cuidan de usted
- le informará sobre toda la gama de servicios disponibles en 'Dementia Australia' y otras organizaciones
- le proporcionará un intérprete si lo necesita
- acogerá e investigará de forma imparcial toda queja, trabajando con usted en confianza para resolver el problema rápidamente.

'Dementia Australia' sigue la normativa establecida por los gobiernos de la Commonwealth y de los estados.

Se respeta su privacidad

‘Dementia Australia’ recopila información personal sólo bajo su consentimiento. Tomamos todas las precauciones necesarias para proteger su privacidad.

Usted tiene el derecho de:

- saber por qué se recaban sus datos personales
- entender cómo se utiliza y comparte esta información
- ver qué información personal tenemos sobre usted
- cambiar la información que sea incorrecta, no esté actualizada o esté incompleta
- tener su información protegida contra el acceso no autorizado y el uso indebido
- presentar una denuncia por violación a la privacidad.

Puede haber ocasiones en las que la ley requiera que compartamos su información personal. Para más información sobre el uso de la información personal, consulte nuestra política de privacidad en **dementia.org.au**



Cómo dejarnos su retroalimentación

Agradecemos su retroalimentación. Cada cumplido o queja nos ayuda a mejorar nuestro servicio.

Hable primero con uno de los miembros de nuestro equipo. Investigamos todas las quejas y responderemos lo más rápido posible.

Si considera que su queja aún no ha sido resuelta, puede elegir entre las siguientes opciones.

 Envíe una carta dirigida al
Director a: Client Services
Dementia Australia PO Box 3021
Manuka ACT 2603

 Envíe un formulario en línea en
**dementia.org.au/support/
rights-and-responsibilities**

 Envíe un correo electrónico a
nuestro equipo a
quality@dementia.org.au

Si su reclamación sigue sin resolverse, puede dirigirse a las siguientes organizaciones.

Para los servicios de atención a la tercera edad financiados por el gobierno australiano, póngase en contacto con:

Aged Care Quality and Safety Commission

En línea: **agedcarequality.gov.au**

Al teléfono: **1800 951 822**

(llamada gratuita desde teléfonos fijos; las llamadas desde teléfonos celulares pueden tener costo)

Por escrito:

Aged Care Quality and Safety Commission

GPO Box 9819

(su capital y estado o territorio)



También puede ponerse en contacto con las siguientes organizaciones. Tiene derecho a incluir a cualquier persona que usted elija para apoyar su toma de decisiones o actuar en su nombre.

La Oficina del Defensor del Pueblo
en su estado o territorio

**La Red de Defensa de las
Personas Mayores
(OPAN por sus siglas en inglés)**

En línea: **opan.org.au**

Teléfono: **1800 700 600**

Línea Nacional de Asistencia para Personas con Demencia (National Dementia Helpline)

1800 100 500



Si necesita intérprete,
llame al **131 450**



Si tiene dificultades de audición o
habla, llame al **1800 555 677**

Búsquenos en internet
dementia.org.au



'Dementia Australia' agradece la financiación de los gobiernos australiano, estatal y territorial. También reconocemos el generoso apoyo financiero de particulares y organizaciones.

La "Línea Nacional de Asistencia para Personas con Demencia" (National Dementia Helpline), recibe financiación del gobierno de Australia

© Dementia Australia 2020, 22002, Enero de 2022

This is a translation of the resource Rights and responsibilities: 22001-January 2022