

## **Derechos y obligaciones de los usuarios del Programa HACC**

El Programa de Atención Domiciliaria y Comunitaria (HACC) ofrece diversos servicios de ayuda destinados a aquellas personas mayores de salud delicada, o personas con discapacidad, que, no obstante tener dificultades para valerse por sí mismas, deseen seguir viviendo en su propio hogar. El programa también proporciona ayuda a los cuidadores y familiares de estas personas.

El Programa HACC dirige sus servicios a quienes más los necesitan o mayor provecho podrán obtener de ellos. Las entidades prestadoras de los servicios realizan una evaluación previa de las necesidades asistenciales de la persona y le informan sobre los diferentes tipos de ayuda que se ofrecen. Una vez realizada la evaluación, determinan qué servicios corresponde proporcionarle. Es muy importante tener presente que como en muchas zonas la demanda de servicios es mayor que la oferta, es responsabilidad de las entidades prestadoras velar por que dichos servicios se otorguen de forma equitativa y según criterios de necesidad.

Para que los servicios del Programa HACC sean de calidad deben cumplir ciertos requisitos, lo cual implica, a su vez, que los usuarios de los servicios tienen una serie de derechos y obligaciones.

### **Derechos del usuario:**

Las entidades prestadoras de los servicios del Programa HACC están obligadas a respetar el derecho del usuario a:

- *recibir un trato respetuoso y cortés;*
- *que se realice una evaluación de sus necesidades asistenciales;*
- *ser informado de las decisiones tomadas en relación con la atención que se le prestará y participar en la toma de dichas decisiones;*
- *recibir servicios de calidad*
- *presentar quejas y reclamaciones*
- *ser representado por un tercero que defienda y promueva sus intereses (advocate)*
- *la intimidad, la protección de sus datos personales, y el libre acceso a estos datos.*

## **El derecho a recibir un trato respetuoso y cortés:**

Las entidades prestadoras de los servicios del Programa HACC deberán respetar las ideas del usuario y las decisiones que tome en relación con su propia vida. Deberán asimismo escuchar su punto de vista y brindarle un trato cortés. A fin de hacer valer este derecho, el usuario acaso estime conveniente formular al personal de las entidades prestadoras de servicios las siguientes preguntas:

- *¿El personal pedirá mi permiso antes de utilizar objetos de mi propiedad?*
- *¿El personal escuchará mi opinión en relación con la atención que se me haya de prestar?*
- *¿El personal tendrá en cuenta y respetará mis valores culturales y creencias religiosas?*
- *¿El personal me hablará con respeto?*
- *Si considero que el personal me está faltando al respeto, ¿qué medidas podré tomar?*

## **El derecho a que se realice una evaluación de sus necesidades asistenciales:**

El solicitante de los servicios proporcionados por el Programa HACC tiene derecho a que se realice, mediante entrevista personal, una evaluación de sus necesidades asistenciales. A fin de hacer valer este derecho, el usuario acaso estime conveniente formular las siguientes preguntas:

- *¿Cuánto tiempo deberé esperar para que se realice una evaluación de mis necesidades?*
- *¿En qué consiste la evaluación y quién la efectuará?*
- *¿Cómo sabré si reúno los requisitos para ser beneficiario del programa HACC?*
- *En caso de reunir los requisitos, ¿cómo sabré si la entidad puede prestarme los servicios que necesito?*
- *Si se determina que la entidad puede prestarme los servicios, ¿cuánto tiempo deberé esperar para que comience la prestación?*

## **El derecho a ser informado de las decisiones tomadas en relación con la atención que se le prestará y a participar en la toma de dichas decisiones**

El usuario tiene derecho a ser informado en relación con los servicios que se ofrecen y a participar en la toma de las decisiones

relacionadas con la atención que se le ha prestar. A continuación se indican algunas preguntas que el usuario acaso desee formular con objeto de aprovechar al máximo el servicio:

- *¿De qué manera podré participar en la elaboración del plan de atención? ¿Podré hacerme acompañar de alguien cuando se trate sobre el plan?*
- *¿Con cuánta frecuencia y durante cuánto tiempo se me proporcionará el servicio?*
- *¿Cuánto tendré que pagar? ¿Qué sucede si no puedo pagar?*
- *¿Podré usar el servicio fuera de horas de trabajo o durante los fines de semana?*
- *¿Podré dejar de usar el servicio cuando yo quiera? ¿Qué tendría que hacer para darme de baja?*
- *¿Se me proporcionarán, de ser necesario, los servicios de un intérprete?*
- *¿Puedo pedir que la persona que me atienda sea de sexo masculino o de sexo femenino?*
- *Si cambian mis necesidades asistenciales, ¿se modificará, en consulta conmigo, el plan de atención? En este supuesto, ¿cuál es el procedimiento que se sigue?*

### **El derecho a recibir servicios de calidad**

La entidad prestadora de servicios deberá indicar claramente al usuario cuáles son los servicios que puede proporcionarle.

El usuario, por su parte, tiene derecho a que los servicios se le presten de forma planificada, puntual y cumplida, así como a presentar quejas y reclamaciones sin temor a que los servicios se le suspendan o recorten. Las entidades prestadoras de los servicios del Programa HACC están sometidas a normas en relación con la atención de quejas y reclamaciones e informarán al usuario, en su caso, sobre cómo ejercer su derecho a reclamar.

A continuación se indican algunas preguntas que el usuario acaso estime conveniente formular a la entidad prestadora de servicios:

- *¿La entidad me visitará o llamará periódicamente para averiguar si estoy satisfecho con el servicio que se me preste?*
- *¿Se me entregará una copia del plan de atención?*
- *¿La entidad estará dispuesta a adaptar los servicios a mis necesidades?*

- *¿Podré manifestar la disconformidad que tenga en relación con los servicios? En caso afirmativo, ¿cómo podré hacerlo?*

### **El derecho a presentar quejas y reclamaciones**

- *¿Ante quién podré reclamar en caso de estar inconforme con los cambios que se hagan en relación con los servicios? ¿Cómo presentaría la reclamación?*
- *En caso de desacuerdo con la resolución de la reclamación, ¿ante quién más podré recurrir, ya sea dentro de la propia entidad prestadora del servicio o fuera de ella?*
- *Si presento una queja o reclamación, ¿existe el riesgo de que se me retire el servicio?*
- *¿Se garantiza que no se comunicará a terceros el hecho de que haya presentado una reclamación ni los datos relativos a ésta?*

### **El derecho a ser representado por un tercero que defienda y promueva sus intereses (*advocate*)**

A veces le sirve de ayuda al usuario contar con familiares, allegados, o asistentes que puedan asesorarlo sobre sus derechos y obligaciones y representarlo en relación con los servicios.

El usuario de los servicios del Programa HACCC tiene derecho a nombrar un representante que defienda y promueva sus intereses. Podrá nombrar para este efecto a su cónyuge o pareja, un familiar, vecino o amistad, o una persona de su confianza adscrita a alguna entidad asistencial. Al respecto el usuario acaso estime conveniente dirigir a la entidad prestadora de servicios la siguiente pregunta:

- *¿Se me permitirá hacerme representar, cuando yo quiera, por un familiar o allegado mío, o un asistente de mi elección?*

### **El derecho del usuario a la intimidad, a la protección de sus datos personales, y al libre acceso a estos datos:**

Al usuario le asiste el derecho a que se respete su vida privada y se protejan los datos personales suyos obrantes en poder de las entidades prestadoras de servicios. Tiene derecho, asimismo, a acceder libremente a estos datos. A continuación se indican algunas preguntas que el usuario acaso desee formular en relación con el ejercicio de este derecho:

- *¿Se me puede facilitar información escrita sobre mis derechos en*

*relación con el respeto a la vida privada y la protección de mis datos personales?*

- *¿Qué tipo de datos guarda el servicio sobre sus usuarios? ¿Dónde los guarda?*
- *¿Quiénes tienen acceso a mi expediente y a los datos que contiene? ¿Yo también puedo acceder a mi propio expediente?*
- *¿A quién recurriría en caso de considerar que se ha violado mi derecho a la intimidad y la protección de mis datos personales?*

### **Las obligaciones del beneficiario del Programa HACC:**

Así como tiene derechos, el beneficiario del Programa HACC también tiene obligaciones respecto del personal de los servicios. Es obligación del beneficiario del Programa HACC:

- ser respetuoso y cortés con el personal: por ejemplo, deberá avisarle lo antes posible en caso de no poder acudir a una cita;
- garantizar al personal la seguridad del lugar de trabajo y colaborar con él para que pueda atenderlo sin peligro para su salud: por ejemplo, deberá abstenerse de fumar cuando esté presente el personal;
- asumir la responsabilidad por las consecuencias de sus propias decisiones.



*home and community care*

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