# Una nueva Ley de Atención a los Adultos Mayores basada en derechos

La nueva Ley de Atención a los Adultos Mayores pondrá en primer lugar los derechos de nuestros adultos mayores. Esta incluye una Statement of Rights [Declaración de Derechos] para quienes accedan a servicios de cuidados para personas mayores. Esta hoja informativa resume dichos derechos en un lenguaje claro y sencillo.

## Sobre la Declaración de Derechos

El Gobierno federal se encuentra en proceso de enmendar las leyes sobre la atención a adultos mayores. La *Aged Care Act 2024 [Ley de Atención a los Adultos Mayores de 2024]* (la nueva Ley) incluye una Declaración de Derechos. que explica qué derechos tienen los adultos mayores cuando acceden a servicios de cuidados financiados por el Gobierno australiano. Esta Declaración de Derechos reemplazará la actual Carta de Derechos para la Atención a Personas Mayores a partir del 1 de noviembre de 2025.

La Declaración de Derechos completa, tal como aparece en la nueva Ley, se encuentra al final de esta hoja informativa.

## ¿Qué significa la Declaración de Derechos para usted?

La Declaración de Derechos ayuda a garantizar que usted sea el centro de la atención que recibe.

Le otorga el derecho a:

* tomar sus propias decisiones sobre su vida;
* que sus decisiones no solo se acepten, sino que se respeten;
* recibir información y apoyo para ayudarle a tomar decisiones;
* comunicar sus deseos, necesidades y preferencias;
* sentirse seguro y respetado;
* que se respete tanto su cultura como su identidad;
* mantenerse conectado con su comunidad.

**Independencia, elección y control**

Tiene derecho a tomar sus propias decisiones y a tener control sobre:

* los servicios de atención financiados que utiliza;
* cómo accede a esos servicios y quién se los proporciona;
* su dinero y sus pertenencias.

Tiene derecho a recibir apoyo para tomar estas decisiones si así lo necesita.

También tiene derecho a elegir cómo vivir, incluso si ello implica cierto riesgo personal. Por ejemplo, decisiones sobre su vida social y sus relaciones personales.

### Acceso equitativo

Tiene derecho a una evaluación justa y precisa para determinar qué servicios de atención financiados necesita.

Esta evaluación debe realizarse de un modo adecuado a sus circunstancias, y debe respetar su:

* cultura y origen;
* experiencia personal y cualquier trauma previo;
* condición cognitiva, como la demencia.

También tiene derecho a recibir el tipo de cuidado que necesita, cuando lo necesita. Esto incluye el cuidado paliativo y el cuidado al final ‑de ‑la vida.

### Seguridad y calidad

Tiene derecho a servicios de atención financiados que sean seguros, de calidad, equitativos y que le traten con dignidad y respeto.

Esto incluye el derecho a acceder a servicios que:

* valoren y apoyen su identidad, cultura y origen;
* respeten su experiencia, incluido cualquier trauma;
* sean accesibles y respondan a sus necesidades;
* estén libres de violencia, maltrato o abandono.

Tiene derecho a acceder a servicios de atención brindados por:

* personal con la formación, las habilidades y la experiencia adecuadas;
* proveedores que cumplan todas las condiciones establecidas en las leyes de atención a adultos mayores.

Si no se siente seguro al acceder a servicios de cuidado, puede recibir apoyo gratuito de abogados, trabajadores sociales y otros profesionales especializados. Visite el [sitio web del General Attorney](https://www.ag.gov.au/rights-and-protections/protecting-rights-older-australians#specialist-elder-abuse-services) [Fiscal General] para obtener más información sobre la protección contra el maltrato a personas mayores.

**Respeto por su privacidad y su información personal**

El proveedor debe:

* respetar su privacidad personal;
* proteger su información personal, como aquella relacionada con su salud y su situación financiera;
* permitirle decidir cuándo su información personal puede ser compartida con otra persona, como un defensor o un abogado.

Usted tiene derecho a acceder a los registros e información sobre sus derechos y sobre los servicios de cuidado de personas mayores financiados que recibe. Esto incluye su costo.

### Comunicación adaptada a sus necesidades

Usted tiene derecho a:

* recibir información de una forma que usted entienda;
* ofrecer su opinión o comentarios.

Tiene derecho a comunicarse en el idioma o mediante el método que prefiera. Esto incluye la participación de intérpretes o algún otro tipo de ayuda para la comunicación, si la necesita.

También tiene derecho a reunirse con su proveedor y con sus personas de apoyo de una manera que se ajuste a sus necesidades. Por ejemplo, en el momento del día que le resulte más conveniente.

### Apoyo para plantear inquietudes de forma rápida y justa

Si surgen problemas con los servicios de cuidado financiados que recibe, usted tiene derecho a:

* recibir apoyo por parte de su proveedor;
* presentar quejas sin temor a represalias;
* obtener una respuesta rápida y justa a sus reclamos.

### Apoyo y conexión con las personas y la comunidad

Usted puede necesitar apoyo para comprender sus derechos, tomar decisiones o presentar una queja. Tiene derecho a recibir este apoyo por parte de un defensor independiente o de otra persona que usted elija.

Tiene derecho a comunicarse con su defensor o persona de apoyo en cualquier momento que desee.

Los proveedores deben respetar el papel de las personas que son importantes para usted, como, por ejemplo, familiares, amistades y cuidadores.

Usted tiene derecho a mantenerse en contacto con:

* las personas importantes para usted;
* la comunidad, incluso participando en actividades recreativas o culturales;
* sus mascotas.

Los pueblos aborígenes e isleños del estrecho de Torres tienen derecho a mantenerse conectados con su comunidad, tierra e islas de origen.

## Cómo garantizar que se respeten sus derechos

Su proveedor debe conocer y cumplir la Declaración de Derechos. Si no lo hacen, usted puede presentar una queja ante el Comisionado de Quejas.

Puede presentar una queja en línea, por teléfono o por carta. Visite el [sitio web de la Aged Care Quality and Safety Commission](https://www.agedcarequality.gov.au/contact-us/complaints-concerns/what-do-if-you-have-complaint) [Comisión de Calidad y Seguridad de la Atención a las Personas Mayores] para obtener más información.

Si necesita ayuda para presentar una queja o buscar información, llame a la Older Persons Advocacy Network (OPAN) [Red de Defensa para Defensa de las Personas Mayores] al

1800 700 600.

La OPAN cuenta con defensores gratuitos, independientes y confidenciales para ayudarle.

## Declaración de Derechos completa en el marco de la nueva Ley

A continuación, se presenta la Declaración completa de Derechos del artículo 23 de la nueva Ley.

Independencia, autonomía, empoderamiento y libertad de elección

(1) Toda persona tiene derecho a:

(a) ejercer su libertad de elección y tomar decisiones que afecten su vida, incluyendo respecto de:

(i) los servicios de cuidados de personas mayores financiados a los que ha sido aprobación para acceder;

(ii) cómo, cuándo y quién le brinda dichos servicios;

(iii) sus asuntos financieros y sus pertenencias personales;

(b) recibir apoyo (si lo necesita) para tomar dichas decisiones y que estas decisiones se respeten;

(c) asumir riesgos personales, incluso cuando ello sea en función de mejorar su calidad de vida, su participación social y sus relaciones íntimas o sexuales.

Acceso equitativo

(2) Toda persona tiene derecho a un acceso equitativo a:

(a) que se evalúe o reevalúe su necesidad de servicios de atención de personas mayores financiados, de una manera que sea:

(i) culturalmente segura, apropiada, consciente del trauma y ‑orientada hacia la recuperación;

(ii) accesible y adecuada para personas que viven con demencia u otro tipo de deterioro cognitivo;

(b) recibir atención paliativa y cuidados al final de la vida cuando los necesite.

Servicios de cuidados de adultos mayores financiados, seguros y de calidad

(3) Toda persona tiene derecho a:

(a) que se le trate con dignidad y respeto;

(b) recibir un trato seguro, justo, equitativo y libre de discriminación;

(c) que se valore y respalde su identidad, cultura, espiritualidad y diversidad;

(d) que los servicios de cuidados de personas mayores financiados se le brinden:

(i) de manera culturalmente segura, apropiada, consciente del trauma y orientada a la recuperación; y

(ii) de forma accesible;

(iii) por trabajadores del cuidado de personas mayores pertenecientes a proveedores registrados que cuenten con las calificaciones, habilidades y experiencia adecuadas.

(4) Toda persona tiene derecho a:

(a) estar libre de toda forma de violencia, trato degradante o inhumano, explotación, negligencia, coerción, maltrato o conducta sexual inapropiada;

(b) recibir servicios de cuidado de personas mayores financiados que sean seguros y de calidad, conforme a los requisitos que se imponen a los proveedores registrados según esta Ley.

Nota: El Capítulo 3, Parte 4, División 1 trata sobre las condiciones aplicables a los proveedores registrados, incluidos los requisitos relacionados con el uso de prácticas restrictivas y la gestión de incidentes.

Respeto por la privacidad y la información

(5) Toda persona tiene derecho a que:

(a) se respete su privacidad personal; y

(b) se proteja su información personal.

(6) Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir registros e información sobre sus derechos conforme a esta sección y sobre los servicios de cuidado de personas mayores financiados a los que accede, incluyendo el costo de dichos servicios.

Comunicación centrada en la persona y derecho a plantear inquietudes sin temor a represalias

(7) Toda persona tiene derecho a:

(a) recibir información sobre los servicios de cuidados de personas mayores financiados a los que accede, en una forma que le resulte fácil de comprender;

(b) expresar opiniones sobre esos servicios y ser escuchada.

(8) Toda persona tiene derecho a comunicarse en el idioma o mediante el método de comunicación que prefiera, con acceso a intérpretes y distintos tipos de ayuda para la comunicación cuando sea necesario.

(9) Toda persona tiene derecho a:

(a) recibir comunicación abierta y apoyo de los proveedores registrados cuando surjan problemas en la prestación de servicios financiados de cuidados de personas mayores;

(b) presentar quejas mediante un mecanismo accesible, sin temor a represalias, sobre la prestación de dichos servicios;

(c) que sus quejas sean tratadas de forma justa y rápida.

Defensores, personas importantes para usted y vínculos sociales

(10) Toda persona tiene derecho a recibir apoyo de un defensor o de otra persona de su elección, incluso al ejercer o tratar de comprender sus derechos conforme a esta sección, expresar opiniones, tomar decisiones que afecten su vida, presentar quejas o brindar comentarios.

(11) Toda persona tiene derecho a que se reconozca y respete el papel de las personas importantes para usted en su vida, incluyendo cuidadores, visitantes y personas voluntarias.

(12) Toda persona tiene derecho a contar con oportunidades y apoyo para mantenerse conectada (si así lo desea) con:

(a) las personas importantes en su vida y sus mascotas, incluyendo visitas seguras de familiares, amistades, voluntarios u otros visitantes al lugar donde vive, y visitas a familiares o amigos;

(b) su comunidad, incluso participando en la vida pública y en actividades recreativas, culturales, espirituales y relacionadas con su estilo de vida;

(c) si es una persona aborigen o isleña del estrecho de Torres, con su comunidad, tierra e islas de origen.

(13) Toda persona tiene derecho a acceder, en cualquier momento que lo desee, a una persona designada por ella misma o por una autoridad competente.