



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](#) [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](#) [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 aprobada 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.