



Australian Government

Department of Health

Acciones para apoyar a personas mayores de orígenes culturales y lingüísticos diversos

Guía para consumidores

Que todas las personas mayores disfruten de un sistema de cuidados de alta calidad, que garantice acceso y resultados equitativos y apoye sus características y experiencias vitales diversas.



Subgrupo de diversidad del Comité del sector de cuidados de la tercera edad

Febrero de 2019

Acciones para apoyar a personas mayores de orígenes culturales y lingüísticos diversos
Febrero de 2019

Número de publicación: 12164

Licencia de Creative Commons –
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives CC BY-NC-ND



© 2019 Commonwealth de Australia, representada por el Departamento de Salud

Esta publicación tiene licencia de Creative Commons Attribution-NonCommercial–No Derivatives 4.0 Licencia Pública Internacional (“Licencia”) disponible en:

creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode.

Debe leer y comprender la Licencia antes de usar y divulgar esta publicación.

Divulgación

Puede divulgar y poner esta publicación a disposición del público en cualquier medio o formato, sin limitar sus obligaciones según la Licencia, únicamente si:

- divulga o pone esta publicación a disposición del público de forma gratuita y no la usa con fines comerciales;
- la divulga o la pone a disposición del público en su “estado actual” y no altera, cambia, modifica, corrige o reorganiza el contenido de ningún modo;
- no elimina la notificación de los derechos de autor que se encuentra en esta publicación; y
- no sugiere que el Departamento de Salud lo patrocina a usted, o a su uso de esta publicación para promocionar bienes y servicios.

Restricciones

Puede que la Licencia no le facilite todos los permisos que necesite para la finalidad planeada. Por ejemplo, otros derechos (como de publicidad, privacidad y derechos morales) pueden limitar cómo use el material que se encuentra en esta publicación.

Consultas

Las consultas relativas a cualquier otro uso de esta publicación se deberían dirigir al Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601, o por correo electrónico a la dirección copyright@health.gov.au

¿Qué es lo que buscan los consumidores de orígenes culturales y lingüísticos diversos en los proveedores de cuidados de la tercera edad?

Todas las personas que viven en Australia tienen derecho a acceder a servicios de cuidados de la tercera edad de buena calidad, inclusivos y culturalmente seguros, que cubran sus necesidades individuales y respeten sus orígenes culturales y sus experiencias de vida.

El Gobierno de Australia ha publicado el Marco de Diversidad en los Cuidados de la Tercera Edad y una serie de planes de acción para ayudar al sector de cuidados de la tercera edad a satisfacer mejor las características diversas y las experiencias de vida de los australianos mayores. El Marco y los planes de acción fueron desarrollados luego de extensas consultas con la comunidad.

Este documento capta la voz que personas de orígenes culturales y lingüísticos diversos (CALD) expresaron a través de las consultas realizadas. Está dirigido a ayudar a personas de orígenes CALD a expresar sus necesidades cuando se comunican con proveedores de servicios de cuidados de la tercera edad y como un recurso para apoyar a personas que trabajan en el sector para que comprendan las perspectivas de personas CALD.

Resultado para consumidores 1: Tomar decisiones informadas

Debería tener información de fácil acceso acerca del sistema y servicios de cuidados de la tercera edad que comprenda y le ayude a ejercer su decisión y control sobre los cuidados que reciba.

Puede pedirle a un proveedor de servicios que:

- Le proporcione información sencilla y fácil de comprender acerca de su cuidado, traducida al idioma que usted prefiera cuando sea necesario
- Le proporcione una Política de uso de servicios de interpretación que explique cuándo tiene derecho a un intérprete, cómo acceder a un intérprete y que le ayude a acceder a servicios gratuitos de interpretación cuándo estén disponibles
- Exponga letreros en su idioma en establecimientos de cuidados de la tercera edad, para ayudarlo a ubicarse en su nuevo hogar
- Consulte con usted, con sus cuidadores y/o familiares acerca del diseño de formularios y recursos informativos para asegurarse de que sean sencillos y claros
- Lo ayude a contactar con organizaciones comunitarias locales que le puedan ofrecer apoyo, información y asesoramiento.

Recuerde:

Si les comunica a los proveedores de servicios lo que piensa acerca de la información que proporcionan, podrán hacer mejoras. (Por ejemplo, ¿es la información clara y fácil de entender? ¿Le aporta todo lo que quiere saber?)

Resultado para consumidores 2: Adoptar enfoques sistémicos para la planificación y la implementación

Su proveedor de servicios debería ayudarle a desempeñar un papel activo en la planificación y la implementación del sistema de cuidados de la tercera edad para que se satisfagan sus necesidades.

Puede pedirle a un proveedor de servicios que:

- Se asegure de incluir sus necesidades culturales, lingüísticas, espirituales, religiosas y sociales en su plan de cuidados de la tercera edad
- Lo ayude a ofrecer comentarios e interponer quejas acerca de los cuidados que ha recibido y que le explique cómo usan sus comentarios para mejorar los cuidados que le brindan
- Lo ayude a que tenga una entidad o persona de apoyo confiables durante el proceso de evaluación u otro proceso de toma de decisiones
- Use herramientas de evaluación que se adapten a y tengan en cuenta sus orígenes culturales y lingüísticos
- Comparta su plan estratégico, política de diversidad y cualquier otro recurso que use el personal para proporcionar cuidados culturalmente apropiados
- Comparta información acerca de cómo los gerentes de la organización se responsabilizan de brindar cuidados culturalmente apropiados, por ejemplo,
- Pídale que le expliquen cómo miden y saben si sus cuidados y los servicios que prestan cumplen con las necesidades de las personas de culturas diferentes o de aquellos que hablan otros idiomas.

Recuerde:

Si les comunica a los proveedores lo que necesita y les ofrece sugerencias acerca de los cuidados que usted quiere, podrán hacer mejoras.

Resultado para consumidores 3: Cuidados y ayuda que sean accesibles

Independientemente de donde viva, ya sea en una zona rural, remota, regional o metropolitana de Australia, **debería tener** acceso a apoyo y servicios de cuidados de la tercera edad que sean apropiados para sus características y experiencias de vida diversas.

Puede pedirle a un proveedor que:

- Proporcione información específica y clara acerca de los servicios culturales y lingüísticos que ofrecen y cómo brindarán cuidados que tengan en cuenta sus necesidades culturales y lingüísticas
- Lo conecte con guías del sistema u otro personal que lo ayude a acceder a evaluaciones y a otros servicios
- Le proporcione información acerca de sus servicios en el idioma de su elección
- Le permita acceder a asistencia de especialistas externos o a servicios para los que no tenga una capacidad específica
- Lo conecten con familiares, amigos y miembros de la comunidad que vivan lejos, incluso en el extranjero, a través de las tecnologías u otros medios, como Skype o Facetime, etc.
- Lo ayuden a mantener el contacto con su comunidad local fuera de casa o de las instalaciones de cuidados de la tercera edad.

Recuerde:

Independientemente de donde viva, si les comunica a las autoridades o a los proveedores problemas que haya tenido al intentar acceder a información o usar servicios de cuidados de la tercera edad, podrán hacer mejoras.

Resultado para consumidores 4: Un sistema de cuidados de la tercera edad que sea proactivo y flexible

Debería disfrutar de un sistema de cuidados de la tercera edad que sea proactivo y flexible y que responda a las necesidades de todos los australianos, incluidos quienes forman parte de comunidades nuevas y emergentes y que también tenga en cuenta una fuerza laboral en el sector de cuidados de la tercera edad, que es cada vez más diversa.

Puede pedirle a un proveedor que:

- Le describa cómo consultan con los consumidores y cómo usan la información que reciben para garantizar que los servicios sean accesibles y culturalmente apropiados
- Comparta con usted sus políticas acerca de la seguridad cultural y contra la discriminación, para garantizar que tanto el personal como otras personas no discriminen a personas de diferentes culturas o a quienes hablan otros idiomas
- Le brinde información acerca de las habilidades culturales y lingüísticas del personal que cuidará de usted
- Comparta información acerca de cómo contratarán, recompensarán y retendrán a los empleados que tengan las habilidades necesarias para proporcionar cuidados que sean apropiados cultural y lingüísticamente.
- Le dé información acerca de la capacitación brindada al personal en competencias culturales y comunicación efectiva
- Contrate a personal bilingüe y bicultural que pueda ofrecerle los cuidados que satisfagan sus necesidades culturales y/o usando el idioma de su elección.

Recuerde:

Si les comunica a los proveedores lo que piensa acerca de cómo brindan sus servicios a personas de diferentes culturas o a quienes hablan otros idiomas, y si les avisa si algunas de sus necesidades no se han cubierto, podrán hacer mejoras.

Resultado para consumidores 5: Servicios que sean respetuosos e inclusivos

Debería disfrutar de servicios que satisfagan de forma efectiva tanto sus necesidades, características y experiencias de vida, como las de sus familiares y cuidadores, de forma respetuosa e inclusiva.

Puede pedirle a un proveedor que:

- Le brinde oportunidades para conectar con su cultura y su idioma a través de:
 - Disponibilidad de una selección de libros, revistas y otros materiales en el idioma de su elección
 - El uso del Servicio de idiomas de SBS, canales de radio y televisión de SBS, canales de televisión por satélite y Youtube y películas en su idioma original
 - Una oferta de comidas culturalmente apropiadas
 - La obtención de material gráfico, carteles y otros elementos que reflejen sus preferencias
 - La participación en eventos comunitarios locales o en grupos sociales relevantes para usted, especialmente en casos en los que ya tenga una conexión con ellos
 - La búsqueda de voluntarios bilingües, por ejemplo, a través del Programa de visitantes comunitarios o de grupos comunitarios locales, que puedan visitarlo y hablar con usted en el idioma de su elección
- Apoyo para que usted puede mantenerse activo en su religión de la forma que usted elija
- El suministro y la explicación de sus derechos según el Estatuto de derechos y responsabilidades de los destinatarios de cuidados
- La organización de actividades que celebren festivales religiosos o culturales, o fechas importantes que sean relevantes para usted.

Recuerde:

Si le comunica a un proveedor lo que piensa acerca de la forma en que sus servicios respetan e incluyen las necesidades de personas de diferentes culturas o de quienes hablan otros idiomas, podrán hacer mejoras. También es importante para todo el personal y las personas que usan los servicios respetar las diferentes culturas y religiones de los demás.

Resultado para consumidores 6: Cubrir las necesidades de los más vulnerables

Debería disfrutar de servicios de cuidados y apoyo para la tercera edad que sean de alta calidad, culturalmente seguros y que satisfagan sus necesidades independientemente de sus vulnerabilidades personales, sociales o económicas.

Puede pedirle a un proveedor que:

- Lo ayude y respalde para entender y barajar las opciones que tiene en cuanto a cuidados paliativos, y también para obtener apoyo, servicios o cuidados adicionales que lo ayuden a superar experiencias traumáticas o difíciles que pueda haber tenido
- Lo ayude a barajar y planificar las opciones de cuidados de final de su vida y los arreglos funerarios, de forma que se respeten sus deseos culturales, espirituales y religiosos
- Le proporcione información acerca del maltrato a personas mayores, traducida a su propio idioma y a cómo acceder a servicios de ayuda si lo está sufriendo
- Le proporcione acceso a servicios psicológicos y cuidados adicionales que lo ayuden a gestionar los efectos de periodos traumáticos o difíciles que haya podido sufrir a lo largo de su vida.

Recuerde:

Si les comunica a los proveedores cualquier dificultad personal o de otro tipo que esté sufriendo, le podrán brindar ayuda y servicios mejorados.

Toda la información que se encuentra en esta publicación es correcta a febrero de 2019

12164 Febrero de 2019