

## ¿Para quién son los Servicios de Intercesión para la Atención a las Personas de Edad Avanzada?

La intercesión está a la disposición de aquellos que reciben los servicios de atención para las personas de edad.

Se incluyen las personas que:

- viven en un alojamiento o residencia para las personas de edad avanzada.
- reciben una combinación de servicios para las personas de edad (community aged care package) (apoyo en el hogar)
- reciben atención flexible (flexible care)
- han sido evaluadas por el Equipo de Evaluación para las Personas de Edad (Aged Care Assessment Team (ACAT))
- recibían servicios para las personas de edad o
- están representando los intereses de alguien que está recibiendo servicios para las personas de edad.

## Servicios de Intercesión para la Atención a las Personas de Edad

Un servicio gratuito y confidencial que promueve los derechos de quienes reciben servicios de atención para las personas de edad

**Llamada gratuita**  
**1800 700 600**

## Cómo contactar los Servicios de Intercesión

Puede contactar los Servicios de Intercesión (Advocacy Services) llamando gratuitamente a la Línea Nacional de Intercesión para las Personas de Edad (National Aged Care Advocacy Line) N°

**1800 700 600**

Tome nota de que este número no es asequible desde los teléfonos celulares ni desde algunas capitales – para detalles sobre el contacto alternativo llame a la línea de información sobre la Atención a las Personas de Edad y a la Comunidad (Aged and Community Care Information Line) N°

**1800 500 853**

Para obtener mayor información sobre la intercesión y los derechos de las personas de edad, inclusive los Estatutos completos que delinean sus derechos visite

**[www.health.gov.au](http://www.health.gov.au)**

El Programa Nacional de Intercesión para las Personas de Edad (National Aged Care Advocacy Program) está financiado por el Departamento Gubernamental Australiano de Salud y las Personas de Edad (Australian Government Department of Health and Ageing).

SPANISH



Australian Government

Department of Health and Ageing

## Servicios de Intercesión para la Atención a las Personas de Edad



National Aged Care Advocacy Program

**Un servicio gratuito y confidencial que promueve los derechos de quienes reciben servicios de atención para las personas de edad**

## ¿Qué derechos tienen los que reciben servicios para las personas de edad?

Todos tenemos derechos, sin importar dónde vivamos ni cuánto apoyo necesitemos.

Si usted vive en una residencia (nursing home) o alojamiento para personas de edad avanzada (hostel) o recibe los servicios para las personas de edad avanzada en su propio hogar, usted tiene derechos –incluso el derecho a:

- estar al cargo de su vida, su dinero y sus posesiones
- la privacidad
- que le traten con dignidad y respeto
- atención de buena calidad que cubra sus necesidades
- estar informado de sus derechos, atención alojamiento y tarifas
- quejarse y tomar las medidas necesarias para aclarar cualquier problema
- apoyo de intercesión

## ¿Quién le apoya a usted en sus derechos?

Si usted cree que no se están respetando sus derechos, quizás necesite ayuda para exponer sus quejas. En todos los Estados y Territorios existen Servicios Independientes de Intercesión (Advocacy Services) donde le pueden ayudar.

Los Servicios de Intercesión son organizaciones dentro de la comunidad financiados por el Gobierno Australiano bajo el Programa Nacional de Intercesión para las Personas de Edad Avanzada (National Aged Care Advocacy Program). Los servicios que provee este programa son gratuitos y confidenciales.

## ¿Cómo trabajan los Intercesores (Advocates)?

Un intercesor es una persona que está al lado de usted y trabaja solamente en su nombre bajo su dirección.

Esta persona escuchará sus quejas, le dará información y hablará en su nombre si usted lo desea. Antes de tomar cualquier iniciativa, le pedirá permiso.

Los intercesores pueden:

- apoyarle si usted quiere hablar por sí mismo
- hablar por usted a los proveedores de servicios y otras agencias, por ejemplo expresar sus preocupaciones bajo el Esquema de Resolución de Quejas (Complaints Resolution Scheme)
- remitirle a otras agencias

## ¿Qué pueden hacer los Servicios de Intercesión?

Los Servicios de Intercesión pueden:

- proveerle información y asesoramiento sobre sus derechos y responsabilidades
- apoyarle para que participe en la toma de decisiones que puedan afectar su vida
- ayudarle a resolver los problemas y quejas relacionados con los servicios de ayuda a las personas de edad
- promover los derechos de las personas mayores en la comunidad general