

Este folleto forma parte de una serie escrita por personal de enfermería y médico, así como expertos en la asistencia geriátrica. El objetivo de la serie es facilitar el camino hacia la asistencia geriátrica residencial. Busque otros folletos con preguntas sobre necesidades asistenciales específicas. Puede descargarlos en: [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Estos folletos pueden resultarle útiles en los siguientes casos:

- Para buscar un centro de asistencia residencial de alta calidad
- Para evaluar la calidad de su centro de asistencia residencial actual
- Para decidir entre dos centros de asistencia residencial similares.

Es importante que la plantilla incluya suficiente personal de enfermería titulado para satisfacer las necesidades de todos los pacientes. Pregunte cómo se atenderán sus necesidades particulares de asistencia.

Muchos empleados llevan uniformes similares. El hecho de que alguien aparente ser personal de enfermería no significa que lo sea. He aquí las diferencias:

Una persona titulada en enfermería (**en inglés, Registered Nurse [RN]**) ha cursado una licenciatura en enfermería durante un mínimo de tres años. Puede realizar procedimientos de enfermería, administrar analgésicos y ayudar para evitar los ingresos hospitalarios innecesarios.

El personal de enfermería con formación inferior a la licenciatura, conocido en inglés como **Enrolled Nurse (EN)**, trabaja bajo la dirección de un RN. Tanto el personal RN como el EN cuentan con matrícula de un organismo regulador. La matrícula garantiza el cumplimiento de las normas profesionales y protege al público.

Los **auxiliares de enfermería (AIN) / cuidadores / empleados de servicios asistenciales (CSE)** trabajan bajo la supervisión del personal de enfermería, y prestan la mayor parte de los cuidados en residencias y en la comunidad. Su nivel de formación es variable.



## TIENE DERECHO A HACER PREGUNTAS

En caso de que necesite representación o asesoramiento especializado sobre cualquier asunto que no se haya incluido en este folleto, póngase en contacto con:

<p><b>My Aged Care (Servicios para la Tercera Edad)</b>   1800 200 422  <a href="http://myagedcare.gov.au">myagedcare.gov.au</a></p>	<p><b>Agente del Servicio de información financiera de Centrelink</b>   132 300</p>
<p><b>Servicio de Derechos de las Personas Mayores/OPAN</b>   1800 700 600</p>	<p><b>Comisión Australiana de Competencia y Consumo</b>   1300 302 502</p>



Para averiguar cómo se calculan los honorarios en las residencias de ancianos, descargue el folleto Contratos y honorarios de [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Este folleto ha sido elaborado y aprobado por:



Consulte la lista completa de organizaciones colaboradoras en [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Si tiene dudas sobre un centro de asistencia geriátrica residencial, póngase en contacto con:

 1800 951 822



[www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)



# 10 Preguntas

## SOBRE LAS TARIFAS DE SERVICIOS ADICIONALES EN LA ASISTENCIA GERIÁTRICA RESIDENCIAL

(EXTRA CHARGES - SPANISH)



[www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

**Las tarifas de las residencias de ancianos son confusas. Para informarse sobre las tarifas estándar , consulte nuestro folleto de 10 preguntas sobre contratos y tarifas. En este folleto encontrará información sobre los servicios adicionales que se ofrecen en las residencias geriátricas que utilizan nombres como “Club Comfort” o “Club Premium”. Un número muy limitado ofrece lo que se conoce como **Extra Service Status (Categoría de servicios extra)** y ofrece alojamiento completo de gama alta y servicios de lujo, tal como se definen en la Ley de asistencia geriátrica. Este folleto no aborda dichos servicios.**

**1 ¿Qué son los servicios adicionales?**  
Los servicios adicionales son paquetes de “complementos” a los servicios estándar. Estos servicios son muy variados y pueden consistir en mejores productos para la ducha, opciones adicionales de comida o paquetes de entretenimiento. Dichos servicios adicionales no están regulados, así que compruebe si lo que le ofrecen se ajusta a lo que usted necesita.

**2 ¿Tengo que pagar por servicios adicionales aunque no los necesite?**  
No. Es su elección. Sin embargo, tenga en cuenta que algunos centros aplican tarifas de servicio adicionales no negociables como condición de entrada, por lo que siempre debe preguntar antes de firmar el contrato.

**3 ¿Cómo pago los servicios adicionales?**  
Puede simplemente “pagar a medida que consume”, como se establece en el contrato, o acumular cargos contra su Pago Reembolsable por Alojamiento (en inglés, Refundable Accommodation Payment o RAD). Al final de su estancia, se le reembolsará el RAD menos los gastos de servicio adicionales y el interés sobre dichos gastos. Tenga en cuenta que se aplicará un tipo de interés relativamente alto tanto a los gastos acumulados como a los intereses devengados por dichos gastos. Lo que puede parecer una pequeña

tarifa por servicios adicionales normales puede convertirse rápidamente en una gran cantidad.

**4 ¿Cómo sabré a qué tengo derecho?**  
Antes de mudarse debe negociar qué servicios adicionales quiere y está dispuesto a pagar. Deben informarle del importe. Asegúrese de que todo esto se estipula en el contrato, de manera que usted y su familia sepan exactamente qué extras le corresponden.

**5 Ya no puedo beber una copa de vino, pero sigue figurando entre mis servicios adicionales: ¿puedo darme de baja?**  
No se le deben cobrar servicios o extras que no puede aprovechar. Solicite renegociar el contrato con el proveedor. En caso de que surja cualquier problema, consulte la lista de organismos que pueden ayudarle al dorso de este folleto.

**6 ¿Debo sentirme culpable si no acepto servicios adicionales?**  
Tiene derecho a recibir cuidados, comida y alojamiento de calidad, independientemente de que pague o no un suplemento. El hecho de que algunas personas contraten servicios adicionales no significa que la calidad de la atención y la dieta de los demás deba ser inferior. Existe una Carta de derechos en la atención geriátrica\* que establece que todo el mundo debe recibir una atención segura y de alta calidad, independientemente de si paga por artículos o servicios adicionales.

**7 Me gusta un desayuno diario cocinado, pero es parte de los servicios adicionales. Si no puedo permitirme los servicios adicionales pero quiero un desayuno cocinado, ¿me lo dan?**  
Tiene derecho a recibir una atención centrada en la persona, lo que significa que la atención que recibe debe basarse en sus necesidades y preferencias particulares. Puede solicitar un desayuno diario cocinado como parte de la tarifa básica de alojamiento. Su proveedor tiene obligación de atender solicitudes razonables de alimentos que

satisfagan sus necesidades físicas y culturales. No olvide asegurarse de que todo lo que negocie individualmente queda estipulado en el contrato antes de mudarse.

**8 ¿Cómo me aseguro de recibir los servicios por los que pago?**  
Los servicios adicionales no están regulados por el gobierno , pero el proveedor sigue estando legalmente obligado a cumplir el contrato. En caso de no recibir el servicio que espera por falta de personal, o se agotan las provisiones, puede recurrir a la legislación sobre el consumo para reclamar los servicios o productos que pagó y no recibió. Puede solicitar ayuda o presentar una queja poniéndose en contacto con los teléfonos que figuran al dorso de este folleto.

**9 Las excursiones son parte de los servicios adicionales. ¿No debería tener derecho a ellas de todos modos?**  
El proveedor debe asegurarse de que usted se mantiene en contacto con la comunidad, y proporcionarle atención social. Sin embargo, es razonable que usted deba pagar por servicios que van por encima de esto, como las salidas al teatro. Asegúrese de que le consultan y que acepta pagar antes de participar.

**10 ¿Tengo obligación de comprar artículos a los vendedores ambulantes que llegan a la residencia?**  
No debe sentirse obligado ni presionado a comprar ningún artículo. En caso de necesitar ayuda para tomar decisiones, su representante designado o su pariente más cercano deben ser consultados antes de que se tome la decisión de comprar. El personal contratado para atenderle no puede tomar estas decisiones en su nombre.

\* <https://agedcare.health.gov.au/quality/single-charter-of-aged-care-rights>