

NSW Health Care System Information Booklet

**Servicios de salud en el Estado de
Nueva Gales del Sur (NSW)
Folleto de Información**



NSW Refugee
Health Service
NSW HEALTH

¿Es usted un inmigrante o refugiado recién llegado? Este folleto servirá para darle información sobre los Servicios de Salud en el estado de NSW.

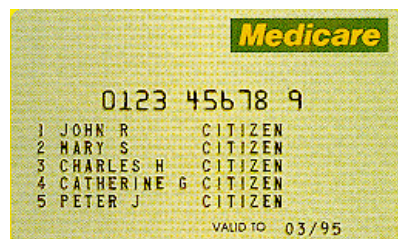
Las tarjetas sanitarias (Health cards)

➤ Tarjeta Medicare (Medicare)

Medicare es el Seguro Público de Enfermedad Australiano.

Para obtener la tarjeta Medicare:

1. Llame al **132 011** y pida la dirección de la oficina de Medicare más cercana.
2. Diríjase a la oficina de Medicare y pida el folleto titulado **'Welcome Kit'**. La información del folleto está en las lenguas árabe, bosnia, china, croata, inglesa, griega, indonesia, italiana, macedonia, serbia, española y vietnamita.
3. Rellene un formulario de solicitud en la oficina para obtener su Tarjeta Medicare. Necesitará mostrar su pasaporte, otro documento más de identidad, y posiblemente sus documentos del viaje.



Tarjeta Medicare

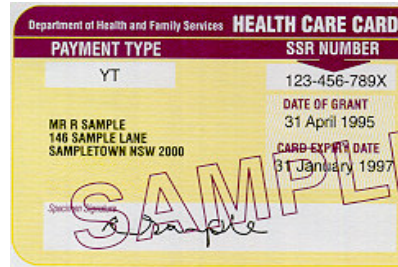
Medicare paga el costo total o parcial si usted tiene necesidad de:

- Consultar médicos de medicina general o especialistas
- Ser internado en un hospital público como paciente público
- Consultar a un oftalmólogo para examinarse la vista
- Hacerse radiografías o análisis clínicos

Si su médico usa el sistema de facturación directa - *bulk bill* – usted no tendrá que pagar nada porque Medicare le paga directamente al médico. Si su médico no usa el sistema *bulk bill*, es necesario pagarle al médico primero para después poder reclamar parte del reembolso a Medicare.

➤ **Tarjeta de Beneficios de Salud (Health Care Card)**

Centrelink concede una tarjeta de Beneficios de Salud o una de Concesiones para Pensionados a aquellas personas que no tienen ingresos o ganan poco, y que estén recibiendo pensiones o subsidios del gobierno..



La Tarjeta de Beneficios de Salud o la Tarjeta de Concesiones para Pensionados ayudan a pagar:

- Medicinas recetadas por el médico
- Servicios de ambulancia
- Tratamiento dental en las clínicas dentales públicas

Para mayor información, contacte con el Centro Telefónico Multilingüe de Centrelink- Centrelink Multilingual Call Centre-, llamando al número **131 202**. Si habla usted inglés, puede llamar a Centrelink al número **136 150**.

Recuerde tener siempre consigo su **Tarjeta Medicare y Tarjeta de Beneficios de Salud (o de Concesiones para Pensionados)**.

🗨 **Intérpretes profesionales (Professional Interpreters)**

Si usted no habla inglés, pida siempre un intérprete profesional. Es preferible no usar a un familiar para interpretar. Puede recibir asistencia de un intérprete para las consultas con un doctor, hospital, Centro de Salud Comunitario o Centro de Salud Infantil. Se trata de un servicio confidencial y gratuito.

Si usted necesita un intérprete:

- Telefonee para marcar la cita con el médico o clínica sanitaria.
- Dígale a la secretaria que necesita un intérprete y ellos tratarán de conseguirle uno gratuito. Durante la consulta, la ayuda del intérprete podrá ser en persona o por teléfono.

También puede usar el Servicio de Traducción e Interpretación (TIS), llamando al **13 14 50** y pidiéndoles que le conecten con el servicio con el cual quiere usted hablar.

🔗 Urgencias (Emergencies)

➤ Las visitas a la sección de emergencias (Going to the emergency department)

Para aquellos problemas de salud que no son graves usted deberá ir a ver a su médico de cabecera.

En caso de urgencia médica, puede visitar la Sección de Emergencias - **Emergency Department** - del hospital público más cercano. Las secciones de emergencias están abiertas las 24 horas, los siete días de la semana, y siempre tienen médicos y enfermeros de guardia. La espera en la sección de emergencias puede ser de varias horas debido a que atienden primero a los pacientes que se encuentran muy mal.

Para ubicar el hospital más cercano a donde usted vive, busque en la guía telefónica de páginas amarillas - Yellow Pages -, bajo el título de '*Hospitals-Public*'.

🔗 Ambulancia (Ambulance)

El personal de ambulancia puede dar los primeros auxilios y si es necesario, llevarle al hospital. Si usted tiene una Tarjeta de Beneficios de Salud, el servicio de ambulancia no le costará nada. Si no se tiene esta tarjeta, habrá que pagar los costos del servicio.

En casos de urgencia médica:



- Llame al número 000

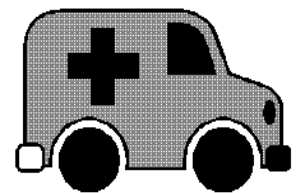
El/la telefonista le preguntará si quiere **Fire** (fuego), **Police** (policía) o **Ambulance** (ambulancia). Diga '*ambulance*'.

Responda a las preguntas que le hacen sobre:

- ❖ Su nombre
- ❖ Su número de teléfono
- ❖ De qué tipo de emergencia se trata
- ❖ La dirección dónde está ocurriendo la emergencia
- ❖ El cruce de calles más próximo o alguna otra característica vial como guía.

Si usted no habla inglés:

- Dígale a la telefonista qué idioma habla
- Espere en la línea mientras ella le conecta con el Servicio de Traducción e Interpretación (TIS).



- ESPERE Y NO CORTE LA LLAMADA

🔗 El cuidado de su salud (Looking after your health)

Servicio de Salud para Refugiados en NSW (NSW Refugee Health Service)

Si usted ha venido a Australia con categoría de refugiado o está tramitando para ser aceptado en esta categoría, podrá ponerse en contacto con el Servicio de Salud para Refugiados con el fin de obtener:

Información sobre los médicos de medicina general en su zona

Orientación sobre los servicios de salud en NSW

Una consulta de diagnóstico gratuita con un médico de medicina general (solamente en Sydney)

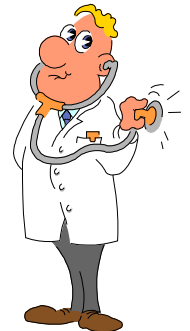
Se facilitan intérpretes gratuitos. Si usted visita alguna clínica de salud para refugiados, deberá traer consigo una lista de los medicamentos que esté tomando, informes médicos de su historial clínico y su tarjeta Medicare (si es que la tiene).

Llame al número 8778 0770.

➤ Consultas con su médico de cabecera - medicina general Visiting the local doctor or General Practitioner (GP)

La mayoría de la gente en Australia cuando tiene un problema de salud consulta a un médico local de medicina general (GP). Los consultorios de medicina general se llaman *Surgeries* - consultorios - o *Medical Centres*- centros médicos.

Pregúntele a alguien de su comunidad si conoce algún médico local de medicina general que hable español. Si usted consulta a algún médico que no hable español, pueden conseguirle un intérprete por teléfono.



A veces los médicos organizan tener un intérprete presente para cuando usted vaya a la consulta. En tales casos la cita del paciente y la presencia del intérprete tienen que ser concertadas con dos semanas de anticipación.

Al consultar a un médico de medicina general usted deberá pedirle información sobre su problema de salud y del tratamiento a seguir. Si no está usted satisfecho con algún médico, podrá cambiar y consultar a otro.

Para ubicar un médico de medicina general en su vecindario busque en la guía telefónica de páginas amarillas bajo el título '*Medical Practitioners*' - médicos de medicina general. En la mayoría de los casos podrá conseguir una cita concertándola por teléfono.

Si usted ha venido a Australia con categoría de refugiado contacte con el **NSW Refugee Health Service**, para hacerse una revisión de su estado de salud. Se le proporcionará un intérprete gratuito. Llame al **8778 0770** para concertar una cita.

➤ Medicamentos (Medicines)

Si su médico le receta algo, deberá llevar la receta (*prescription*) a una farmacia (*chemist*). Ciertos medicamentos, tales como antibióticos, solamente se pueden comprar con receta médica. Tendrá que mostrar al farmacéutico su Tarjeta Medicare y la Tarjeta de Beneficios de Salud o Tarjeta de Concesiones para Pensionados. La mayoría de los medicamentos son más baratos para aquellas personas que tienen las tarjetas de Beneficios de Salud y de Concesiones para Pensionados..

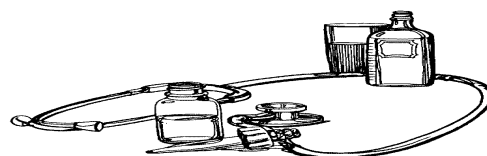


Si usted o su familia necesitan muchos medicamentos durante el año, pídale al farmacéutico detalles del sistema '*Safety Net*' - reducción de costos. Se aplica cuando ya se ha gastado una cierta cantidad de dinero en medicamentos durante el año, después de lo cual los medicamentos a seguir en aquel año tienen una reducción de precio.

➤ Consulta con un especialista (Seeing a specialist)

Podría ser que su médico de cabecera decida derivarle a un especialista si es necesario que se someta a otras pruebas o tratamiento; por ejemplo a un cardiólogo si tiene problemas cardíacos.

Para consultar a un especialista usted deberá:



- Llevar una **carta de derivación - referral letter** - de su médico de cabecera
- Concertar una cita previa

La mayoría de los especialistas no usan el sistema de facturación directa - *bulk bill* --, aunque podrían hacerlo para pacientes que tienen la Tarjeta de Beneficios de Salud. Si su médico de cabecera opina que debe mandarlo a consulta con un especialista, pregúntele cuánto va a costar.

Si cuesta mucho, pídale a su médico de cabecera que lo derive a una clínica de un hospital público. Tendrá que esperar más, pero no tendrá que pagar nada si usted tiene la Tarjeta Medicare.

➤ **Los hospitales públicos (Public hospitals)**

Los hospitales públicos **son gratuitos** para quienes tengan la Tarjeta Medicare (si es que ingresa como paciente público - *public patient*). A los pacientes públicos en hospitales públicos, los tratan los médicos y especialistas del hospital.

➤ **Servicios dentales públicos (Public dental services)**



Si usted tiene una Tarjeta de Beneficios de Salud o Tarjeta de Concesiones para Pensionados, puede usar los servicios dentales públicos. También los niños y estudiantes menores de 18 años pueden usar los servicios dentales públicos.

Existen varias clínicas dentales públicas en todo el estado de *NSW*. Estas clínicas tienen listas de espera para recibir tratamiento. Si usted quiere usar los servicios de una de estas clínicas dentales públicas:

- Llame al **Oral Health Intake and Information Service** en su zona (vea la lista que sigue más abajo)-
- Responda a las preguntas que el personal le haga sobre su problema dental
- La clínica le organizará la primera cita para evaluar qué es lo que necesita

Si usted no habla inglés, llame primeramente al servicio de TIS, al número **131 450**, y pida que le comuniquen con el **Oral Health Intake and Information Service** en su zona. A la telefonista de TIS deberá darle el número de teléfono a donde usted quiere llamar (copiándolo de la lista que sigue).

Estos son los números de teléfono para las zonas de Sydney, Newcastle y Wollongong:

**Oral Health Intake
and Information Services:**

**Servicios de Información y
Tratamiento de Higiene Bucal**

Central Sydney – United Dental Hospital	9293 3333
South Eastern Sydney	1300 134 226
South Western Sydney	1300 559 393
Western Sydney – Westmead Hospital	9845 6766
Far Western Sydney – Nepean Hospital (Penrith area)	4734 2387
Illawarra (Wollongong area)	1300 369 651
Hunter (Newcastle area)	1300 651 625
Mid North Coast Health Service	1300 651 625

Si usted no tiene una Tarjeta de Beneficios de Salud o Tarjeta de Concesiones para Pensionados, tendrá que ir a una clínica dental particular. Para ubicar estas clínicas, busque en la guía telefónica *Yellow Pages* – páginas amarillas – bajo el título '*Dentists*'.

➤ **Centros Comunitarios de Salud (Community Health Centres)**

Además de su médico de cabecera, también los Centros Comunitarios de Salud pueden asistirle con ciertos problemas de salud y problemas de bienestar social. Para ubicar el centro más cercano a donde vive, busque en las páginas blancas o páginas amarillas de la guía telefónica bajo el título '*Community Health Centres*' – Centros Comunitarios de Salud.

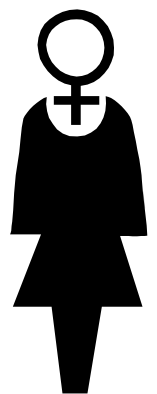
En los Centros Comunitarios de Salud se puede tener consulta con:

- Trabajadores Sociales o Sicólogos, para consejería y apoyo moral, como por ejemplo problemas con el alcohol y otras drogas.
- Enfermeras comunitarias especialmente formadas para ayudar a padres y niños y personas mayores.
- Fisioterapeutas para ayudar en la recuperación de lesiones o enfermedades.
- Logoterapeutas para ayudar a aquellos niños que tienen problemas con el habla / lenguaje.

Es frecuente que en los Centros Comunitarios de Salud tengan personal multicultural para ayudar a miembros de comunidades étnicas de la vecindad. En algunos casos hay que pagar un pequeño costo por estos servicios.

➤ **Servicios de salud de la mujer (Women's Health Services)**

Los Centros de Salud de la Mujer aconsejan e informan a las mujeres sobre temas muy variados, tales como la salud de los órganos reproductores, infecciones de transmisión sexual, violencia



doméstica, análisis de Papanicolau, examen de senos, problemas de menstruación y menopausia. Organizan además grupos de apoyo para las mujeres. Busque en las páginas blancas de la guía telefónica el centro más cercano bajo el título '*Women's Health Centres*'.

Si usted sufre malos tratos por parte de la persona que la cuida, o alguien íntimo les maltrata o atemoriza a usted o a su familia, llame a cualquier hora a **Domestic Violence Help Line** - teléfono urgente para casos de violencia doméstica al número **1800 656 4 63**. En Australia la violencia doméstica es un delito y las familias tienen el derecho a ser protegidas.

➤ **Servicios de salud del menor (Children's health services)**



Hay varios servicios para ayudar a los padres que tienen niños..

Las enfermeras del **Early Childhood Centre - Centro de atención a la primera infancia:**

- Asesoran a los padres en el cuidado de sus bebés y niños de corta edad
- Informan sobre las vacunas
- Hacen visitas a domicilio si es preciso

Para ubicar el centro más próximo, busque en la guía telefónica de páginas blancas bajo el título '*Early Childhood Centres*'.

Las organizaciones **Tresillian** y también **Karitane** ayudan a padres y cuidadores de niños menores de 5 años.

Pueden ayudar con lo siguiente:

- Lactancia materna
- Dificultades del bebé para dormir
- Si usted está emocionalmente afectada
- Asesoramiento sobre opciones de guardería infantil



Tresillian tiene una línea de teléfono para padres que está disponible las 24 horas. Si vive usted en Sydney, llame al número **9787 0855**. Si está viviendo fuera de Sydney, el número es **1800 637 357**.

Karitane también tiene una línea de teléfono de 24 horas; el número es **9794 2300**.

Servicios de salud del adolescente-Youth health services

En el estado de NSW existen centros de salud para personas comprendidas entre los 12 y 20 años de edad. Estos centros también ayudan a los padres con

orientación en el área de la salud, con información y con asesoramiento. Los servicios son confidenciales. Véase la lista de estos centros:

Corner Youth Health Service (Bankstown)	9796 8633
Fairfield Youth Health Team	8717 1717
Kirketon Road Health Centre (Kings Cross)	9360 2766
Canterbury Youth Health Service	9787 0600
Cellblock (Camperdown)	9516 2233
Western Area Adolescent Team	9881 1230
Traxside (Campbelltown)	4625 2525
High Street Youth Health Centre (Harris Park)	9687 2544
The Warehouse (Penrith)	4721 8330
Community Health Adolescents in Need (Wollongong)	4226 5816



☞ **El cuidado de su salud mental-Looking after your emotional health**

Servicio de Tratamiento y Rehabilitación para los Supervivientes de Tortura y Trauma STARTTS (Service for the Treatment and Rehabilitation of Torture and Trauma Survivors)

Este servicio tiene consejeros que pueden ayudar a los refugiados o a personas que proceden de un entorno de refugiados y que han sido víctimas de tortura o han sufrido experiencias traumáticas antes de venir a Australia. Varios integrantes del personal hablan otros idiomas además del inglés. Para contactarles llame al **9794 1900**.

STARTTS también tiene un programa llamado **Early Intervention Program (E.I.P.)** – Programa de Intervención Inmediata-, por medio del cual los refugiados obtienen ayuda gratuita para sus necesidades sociales y emocionales durante los primeros doce meses de su llegada a Australia. El teléfono es **9646 6666**.

Los servicios de STARTTS son confidenciales y gratuitos.

➤ **Transcultural Mental Health Centre (TMHC)**

Este centro es para personas que no hablan inglés. Da asistencia a aquellas personas que tienen problemas emocionales o mentales. TMHC puede organizar exámenes psicológicos y sesiones de consejería de corta duración. Entre el personal del centro se hablan 50 idiomas, y los servicios son confidenciales y gratuitos.

Para usar este servicio no es necesario que se tenga la Tarjeta Medicare. Un médico de medicina general o un miembro de servicios de salud puede derivarlo a este centro. También usted puede telefonar en directo al centro TMHC llamando al número **9840 3800** o al **1800 648 911**.

➤ **Servicio de la Salud Mental (Mental Health Service)**

Si usted tiene problemas emocionales o mentales, puede ponerse en contacto con el Mental Health Service de su área. Podrá hablar con siquiátras, sicólogos o graduados sociales, quienes pueden ayudarle a usted y a su familia. Estos servicios son confidenciales y gratuitos. Para ubicar la clínica de la Salud Mental más cercana, llame al hospital público más cercano o a un Centro Comunitario de Salud. También puede hablar del caso con su médico de cabecera.



✂ **Riesgos y responsabilidades respecto a la salud (Health rights and responsibilities)**

El personal de la salud, esto es, médicos, enfermeros, sicólogos, consejeros y otros.

➤ **Sus derechos (Your rights)**

El personal de la salud deberá darle explicaciones sobre:

- Su estado de salud o de la enfermedad que le aqueja
- Las pruebas clínicas
- El tratamiento
- Los riesgos o posibles reacciones adversas del tratamiento



Todo paciente tiene derecho a:

- Ser tratado con atención, consideración y dignidad
- Que se respeten sus creencias y costumbres religiosas y culturales
- Obtener otras opiniones médicas
- Poder ver las fichas de su historial médico
- Que se mantengan sus fichas confidenciales y fuera del alcance de personas ajenas
- Retirar en cualquier momento su consentimiento y negarse a continuar con el tratamiento
- La ayuda de un intérprete de los servicios de salud

➤ **Sus responsabilidades (Your responsibilities)**

Deberá usted:

- Decirle al personal de sanidad todo lo que respecta a su salud
- Decirle al personal de sanidad si está tomando algún medicamento, o si bebe, fuma o toma drogas
- Mantener el horario de las citas o, si esto no es posible, avisar al personal, especialmente si se ha organizado el servicio de un intérprete

➤ **Cómo formular una queja (How to make a complaint)**

En Australia se puede uno quejar de un servicio de salud o del personal de sanidad.

Si le preocupa el tratamiento que usted o algún miembro de su familia reciben, puede hablar de su preocupación con alguien del personal de sanidad. Si después de hablar con esta persona aún no le satisface la situación:

- Telefonee al hospital donde ha recibido el tratamiento y pregunte por el **Patient Support Officer**
- Llame al centro donde ha recibido el tratamiento y pregunte por el **Manager**
- Contacte a **Health Care Complaints Commission** en el número **1800 043 159 (llamada gratis)**

➔ Si no habla usted inglés, use el servicio de TIS. Llame al **131 450**.