

Acerca del servicio



El Royal District Nursing Service (Real Servicio de Enfermería Domiciliaria) presta cuidados de enfermería en la propia casa de la persona atendida, las 24 horas del día y todos los días del año.

Entre los servicios que prestamos, se encuentran los siguientes:

- atención para personas mayores
- cuidados de enfermería general
- cuidados de enfermería especializada para personas con diabetes, VIH/SIDA, cáncer de mama, lesiones, y otras afecciones
- cuidados para personas dadas de alta del hospital
- atención a personas con enfermedades terminales
- asistencia social y fisioterapia

Servicio de interpretación

Si la persona no entiende el inglés, un intérprete podrá acompañar a la enfermera durante la visita domiciliaria. El servicio de interpretación es gratuito.

¿Quién tiene derecho a usar el servicio?

Nuestro servicio está a disposición de toda la población, con independencia de su situación socioeconómica, religión o procedencia cultural. Los únicos requisitos son que la persona tenga una necesidad real de atención de enfermería y que nuestro servicio sea capaz de atender dicha necesidad.

¿Cómo se contacta con el servicio?

Si no habla inglés, deje un mensaje con su número de teléfono, informándonos, en inglés, de que usted habla español (*Spanish*), y nosotros le llamaremos de vuelta con un intérprete en la línea. También su médico, el hospital que le atendió u otro servicio podrán ponerse en contacto con nosotros.

Decisiones sobre su cuidado

Si tiene alguna dificultad en tomar una decisión sobre el cuidado ofrecido a usted, sus derechos, responsabilidades o intereses, le puede pedir asistencia a una persona de confianza. Esta persona (un representante informal) no tiene poder legal, es decir, no puede tomar decisiones legales por usted pero puede hablar a favor suyo y asegurarle que se observen sus derechos. Esta persona puede ser un pariente, un amigo, un líder religioso (como un cura) o un vecino.

Si fuera necesario, le podemos ofrecer un representante formal que puede tomar decisiones legales de su parte.

Para obtener mayor información sobre lo anterior hable con su enfermera.

¿Cuánto cuesta?

Durante la primera visita la enfermera le informará sobre el costo del servicio, el cual se determinará en función de sus ingresos.

Si está conforme con el servicio, ¡no se olvide de decírselo a la enfermera!

Si por el contrario no está conforme con el servicio, hágaselo saber en primer lugar a la enfermera o al director del centro correspondiente a su zona (*Centre Manager*), o bien puede llamar al encargado de quejas y reclamaciones, al **9536 5266**, o a la Comisión Reguladora de Servicios de Salud (*Health Services Commissioner*), al **(03) 8601 5200** o al **1800 136 066**.

All about us



**Royal District
Nursing Service**
provides nursing care
for people in their
homes 24 hours a day,
every day of the year.

Our services include:

- Care for older people
- General nursing care
- Special nursing care for people with diabetes, HIV/AIDS, breast cancer, wounds and more
- Care for those home from hospital
- Care for terminally ill people
- Social work & physiotherapy

Interpreter service

If you do not understand English an interpreter can be organised to visit with the nurse. The interpreting is free of charge.

Who can use the service?

Our service is available to all people regardless of income level, religion or cultural background. The only requirements are that you have a genuine need for nursing care and that we have the services to meet your need.

How to contact us?

If you do not speak English leave your telephone number and the name of the language that you speak - in English - and we will ring you back with an interpreter. Your doctor, hospital or other service can also contact us.

Decisions about your care

If you have any problems making decisions about your care, rights and responsibilities, or interests you can ask a person who you trust to support you. This person (informal advocate) has no legal power to make decisions for you but can speak on your behalf and ensure your rights are upheld. This person may be a family member or friend, a religious leader, a neighbour.

If required, a formal advocate can be appointed to make legally binding decisions on your behalf.

For more information about this speak to your nurse.

How much does it cost?

During the first visit the nurse will tell you about the cost of our service, based on your level of income.

If you are happy with our service please tell your nurse!

If you are not happy with our service, first tell your nurse or Centre Manager. You can also call our Complaints Officer on **9536 5266** or the Health Services Commissioner **(03) 8601 5200** or **1800 136 066**.