

Multicultural Seniors Information Guide

Guía informativa para personas mayores multiculturales

ACERCA DE LOS SERVICIOS DE APOYO FINANCIADOS POR EL GOBIERNO
DISPONIBLES PARA AYUDARLES A VIVIR BIEN



¿Qué servicios necesito?

La necesidad de obtener información y asistencia puede surgir en cualquier momento de su vida y es posible que resulte difícil tratar de navegar el gran volumen de información disponible. Este folleto se elaboró para ayudarle tanto a usted como a su familia a obtener información sobre los servicios financiados por el gobierno que están disponibles para ayudar a las personas mayores de 65 años a vivir una vida saludable y gratificante.



Índice

La experiencia como cliente de My Aged Care	2
El sistema de atención para adultos mayores en Australia	3
Servicios de traducción e interpretación	4
Demencia	6
Cómo ser un cuidador	9
Planificación para el futuro	11
Cuidados paliativos	17
Maltrato de adultos mayores	19
Comprenda sus derechos	21
Incontinencia	24
Programa de Visitantes Voluntarios de Personas Mayores (Aged Care Volunteer Visitors Scheme, ACVVS)	27
Transporte comunitario	28
Programa de alimentos a domicilio	29
Programa de buscadores de cuidados	30
Salud mental	31
LISTA DE FUENTES	33

© Copyright 2018 Multicultural Communities Council of Illawarra Inc. Fourth edition 2023. Usted puede copiar, distribuir, descargar y manejar esta información como desee, siempre que atribuya que la misma es propiedad de MCCI.

Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC) NSW & ACT forma parte de la alianza nacional PICAC Alliance, que cuenta con financiamiento del gobierno australiano para ayudar a los proveedores de servicios de atención a personas mayores a proporcionar atención que cubra las necesidades de las personas de origen cultural y lingüístico diverso (CALD). PICAC NSW & ACT cuenta con el auspicio de MCCI.

My Aged Care

La experiencia del consumidor



El sistema de atención para adultos mayores en Australia



Ayuda en la casa
SERVICIO CENTRADOS EN LA COMUNIDAD

Ayuda domiciliaria

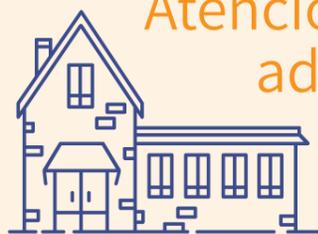
Compras

Atención de enfermería

Transporte

Atención de relevo

Atención en hogares para adultos mayores



HOGARES PARA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES

Alojamiento

Atención personal

Instalaciones recreativas



RELEVO EN HOGARES PARA ADULTOS MAYORES

Atención especializada

Servicios de salud

OPCIONES NO FINANCIADAS POR EL GOBIERNO

Instalaciones recreativas

Servicios de salud y belleza

Establecimientos de comida

Espacios de reunión



Vivir de manera independiente
INSTALACIONES COMPARTIDAS Y SERVICIOS



Servicio de Traducción e Interpretación

Translating and Interpreting Service (TIS) es un servicio de interpretación que ofrece el Departamento de Asuntos Interiores para apoyar a las personas que no hablan inglés y a las agencias y empresas que necesitan comunicarse con sus clientes que no hablen inglés.



UTILICE LOS SERVICIOS DE TIS PARA

reuniones en persona



citas médicas y visitas al hospital



evaluación de atención para personas mayores



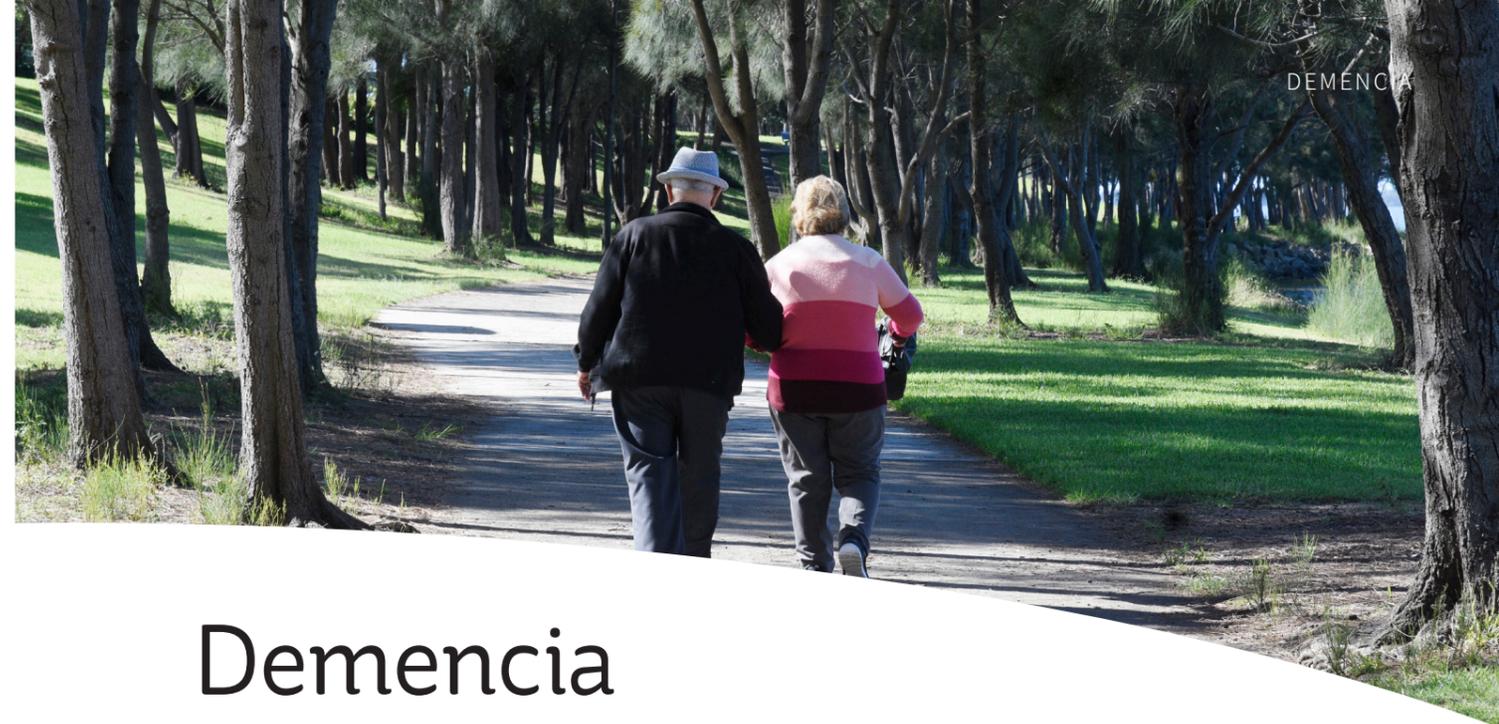
interpretación por teléfono de manera inmediata las 24 horas del día



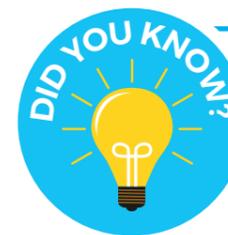
Cómo utilizar el Servicio de Traducción e Interpretación

Usted puede llamar a My Aged Care a través de TIS.

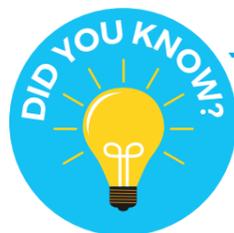
1. Dígale en inglés al operador el idioma que usted habla.
2. El operador le conectará con un intérprete que hable su idioma.
3. Explíquelo al intérprete que usted desea contactar a My Aged Care al 1800 200 422 y el operador de TIS llamará por usted. Una vez que My Aged Care responda el teléfono, el intérprete procederá a interpretar su conversación.



Demencia



Demencia es un término genérico que se utiliza para más de 100 tipos de enfermedades distintas que afectan las capacidades cognitivas. La enfermedad de Alzheimer es el tipo de demencia más común. Aunque la demencia afecta por lo general a las personas mayores, no forma parte del proceso normal de envejecimiento.

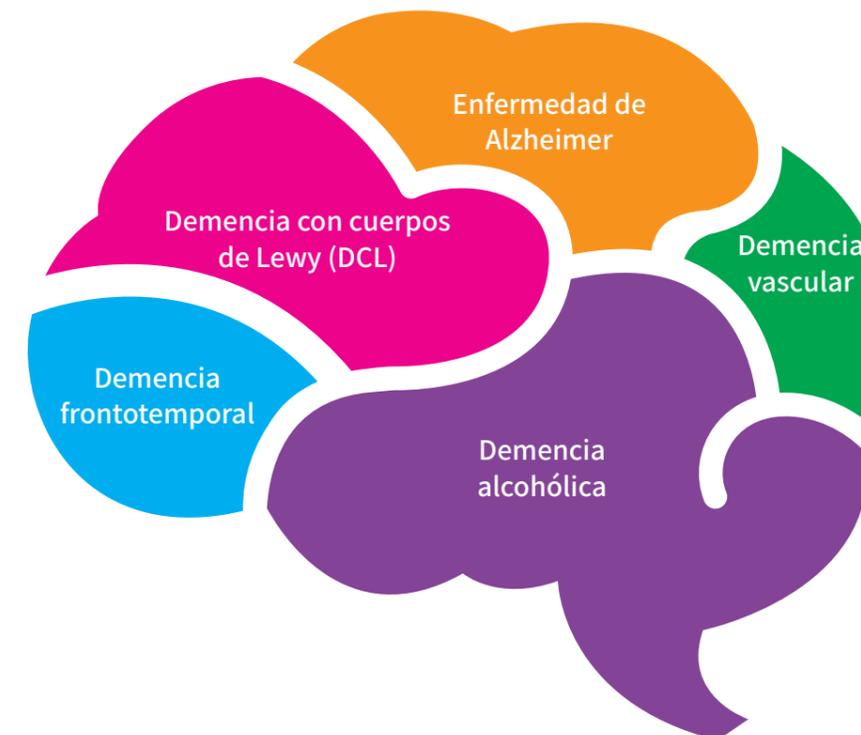


ATIS (Automated Telephone Interpreting Service) es un servicio de interpretación automatizada por teléfono que utiliza tecnología de reconocimiento de voz para identificar el idioma solicitado y conectarle automáticamente con un intérprete de ese idioma. ATIS se puede utilizar para las llamadas que hagan las agencias, pero no para llamadas que realice la persona que no hable inglés.

Las personas que no hablen inglés deben llamar al **131 450** para acceder a un intérprete.



Tipos de demencia



Obtenga más información

Servicio de Traducción e Interpretación (Translating & Interpreting Service) www.tisnational.gov.au ☎ 131 450

Enfermedad de Alzheimer	La enfermedad de Alzheimer daña el cerebro	Resulta en deterioro de la memoria, el pensamiento y la conducta a medida que la enfermedad avanza a partes más profundas del cerebro; también produce pérdida de la memoria a largo plazo
Demencia vascular	Demencia asociada con problemas de circulación de la sangre hacia el cerebro	Está asociada con el aprendizaje, la memoria y la pérdida del idioma e incluye lentitud, letargo, dificultades para caminar y altibajos emocionales
Demencia con cuerpos de Lewy (DCL)	La causa de la demencia con cuerpos de Lewy es la degeneración y muerte de células nerviosas en el cerebro.	Dificultades para concentrarse y prestar atención, alucinaciones visuales, parkinsonismo
Demencia alcohólica	Está relacionada con el consumo excesivo del alcohol	Afecta la memoria, el aprendizaje y otras funciones mentales
Demencia frontotemporal	Se debe al deterioro progresivo de los lóbulos cerebrales frontales y temporales.	Puede resultar en reducción de las capacidades intelectuales y cambios en la personalidad y el comportamiento.

Los síntomas de la demencia

1+1=?
Dificultades para realizar tareas habituales

Aislamiento social

Cambios en el estado anímico o el comportamiento

Desorientación en cuanto al tiempo y el lugar

Problemas con la memoria y/o el lenguaje

Problemas con el pensamiento abstracto

Cómo obtener ayuda

1. Infórmese y reconozca los síntomas en sí mismo o en una amistad o un familiar
2. Converse con un profesional, inicialmente con su médico general, quien le remitirá al servicio correspondiente.
3. Obtenga un diagnóstico médico.
4. Busque información acerca de los servicios disponibles y la atención adecuada u opciones de apoyo.
5. Acceda a los servicios sanitarios y sociales adecuados para apoyarle con la demencia.



Obtenga más información

Dementia Australia ofrece una serie de servicios confidenciales y flexibles para apoyarle si usted tiene demencia o está cuidando de alguien con demencia. La información está disponible en 43 idiomas.

www.dementia.org.au

1800 100 500

Dementia Support Australia (DSA) es un servicio a cargo de HammondCare que reúne el conocimiento especializado de distintas fuentes del sector de atención a personas mayores en torno al cuidado de personas con demencia.

<https://dementia.com.au>

1800 699 799



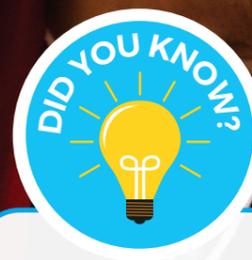
Cómo ser cuidador

Un cuidador es una persona que proporciona atención y apoyo a un familiar o amigo con una discapacidad, enfermedad mental, dependencia de drogas y/o alcohol, afección crónica, enfermedad terminal o salud delicada. Un cuidador podría cocinar y limpiar para la persona que cuida, ayudarle a utilizar el baño y asearse, manejar sus medicamentos y llevarle a citas médicas, o simplemente brindarle apoyo emocional. Algunos cuidadores ayudan solo unas pocas horas a la semana, pero para muchos es una responsabilidad a tiempo completo.

Apoyo para cuidadores

A veces los cuidadores podrían sentirse abrumados, solos o estresados, en particular si sienten que no cuentan con apoyo en su función de cuidadores. Estos sentimientos son normales, pero es importante solicitar ayuda si usted se siente así. Es posible que tenga otros familiares o amigos que podrían ayudar o tal vez sea necesario buscar ayuda adicional a través de servicios formales. Los cuidadores también podrían tener derecho a asistencia económica de Centrelink, como la Asignación para cuidadores o el Pago de cuidadores.

Existe una serie de servicios disponibles para los cuidadores, entre ellos:



La persona a la que usted cuida podría obtener atención y apoyo adicionales a través de servicios de atención para personas mayores o personas con discapacidades. Si la persona a la que usted proporciona cuidados tiene una discapacidad y es menor de 65 años, es posible que tenga derecho al apoyo para personas con discapacidad a través del programa National Disability Insurance Scheme (NDIS). Para obtener más información, llame al 1800 800 110 o visite www.ndis.gov.au. Si la persona que usted cuida es mayor de 65 años, consulte la página 2 para obtener más información acerca de My Aged Care.

Obtenga más información

Carers Australia es el organismo central nacional que representa a los cuidadores no remunerados de Australia. Se dedica a mejorar la salud, resiliencia, bienestar y seguridad económica de los cuidadores y asegurarse de que los cuidados sean una responsabilidad compartida entre la familia, la comunidad y el gobierno.

Carers Australia trabaja con socios en los estados y territorios al igual que con organizaciones miembro y la Red Nacional de Asociaciones de Cuidadores para proporcionar una serie de servicios fundamentales para los cuidadores a nivel nacional.

www.carersaustralia.com.au

1800 242 636

Carer Gateway es un servicio telefónico y en línea a nivel nacional que ofrece información y recursos prácticos para apoyar a los cuidadores.

www.carergateway.gov.au

1800 422 737



Planificación para el futuro

Las circunstancias de su vida pueden cambiar repentinamente. Si planifica para el futuro puede tener en cuenta lo que necesita para cuidar de sí mismo y de sus seres queridos.



TESTAMENTO

¿Quién recibirá todas mis pertenencias cuando muera y quién se asegurará de que se cumplan mis deseos?

Contar con un testamento claro, actualizado y con validez jurídica es la mejor manera para asegurarse de que sus bienes estén protegidos. Además, usted puede cambiar su testamento en cualquier momento y las veces que quiera, siempre que esté en capacidad de tomar sus propias decisiones.



PODER DE REPRESENTACIÓN

¿Quién tomará decisiones acerca de mis finanzas en caso de que yo no pueda hacerlo?

Usted puede nombrar a un familiar, amigo o representante de NSW Trustee & Guardian como su apoderado. También puede revocar su poder de representación en cualquier momento, siempre que usted se encuentre en capacidad para tomar decisiones. Consulte la lista de contactos a continuación para ver la información correspondiente a otros estados.



TUTOR PERMANENTE

¿Quién tomará decisiones acerca de mi salud y vivienda en caso de que yo no pueda hacerlo?

Usted puede nombrar a tutores permanentes para que tomen decisiones sobre su salud y estilo de vida en caso de que usted pierda la capacidad para tomar esas decisiones.



PLANIFICACIÓN DE CUIDADOS FUTUROS

¿Qué tratamiento médico y atención deseo en el futuro?

Converse con su médico y sus allegados acerca de los tipos de atención médica y sanitaria que usted desearía recibir en caso de que no pueda hablar por sí mismo.

Su lista de control de planificación para el futuro

Las siguientes listas podrían ayudarle a planificar su futuro.

1. SU LISTA DE CONTROL DE PLANIFICACIÓN PARA EL FUTURO

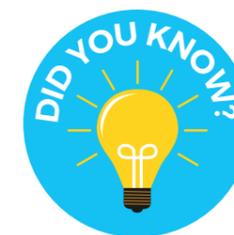
REGISTRO DE PLANIFICACIÓN PARA EL FUTURO	SÍ / NO	OTRA INFORMACIÓN
¿Ha nombrado a un tutor permanente?		¿Dónde está ese documento? ¿Quién es su tutor permanente?
¿Rellenó el formulario para indicar sus deseos (Record of My Wishes)?		¿Dónde está ese documento?
¿Tiene usted un poder de representación?		¿Dónde está ese documento? ¿Quién es su apoderado?
¿Ha preparado sus instrucciones previas (Advance Care Directive)?		¿Dónde está ese documento?
¿Ha pensado en la donación de órganos y tejidos?		¿Debe registrarse? ¿A quién le ha avisado?
¿Ha hecho un plan funerario?		¿Dónde está ese documento?

2. SU LISTA DE CONTROL DE CONTACTOS

PERSONA DE CONTACTO	SÍ / NO	DATOS DE CONTACTO DE ESA PERSONA
¿Ha conversado sobre con profesionales médicos y de atención social acerca de sus deseos? De ser así, ¿alguien ha rellenado un resumen de planificación de cuidados futuros (Advance Care Planning) por usted?		
¿Ha conversado con un familiar o amigo sobre sus deseos?		
¿Ha preparado un profesional sus documentos de planificación para el futuro (testamento, poder de representación y tutoría permanente)?		
¿Ha nombrado a una persona u organización como albacea testamentario?		

3. SU LISTA DE CONTROL DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

INFORMACIÓN / DOCUMENTO	¿QUIÉN SABE DÓNDE ESTÁ GUARDADO?	NOTAS
Su partida de nacimiento		
Sus datos bancarios		
Los datos de su póliza de seguro		
Los datos de su póliza de seguro del hogar		
Los datos de su póliza de seguro de vehículo		



Existen servicios de redacción de testamentos de manera gratuita para las personas que reúnan los requisitos para recibir la pensión completa por edad de Centrelink (incluidas las personas que reciben otros beneficios del gobierno, como la pensión del Departamento de Asuntos de Veteranos, que de lo contrario tendrían derecho a la pensión completa por edad de Centrelink).



Obtenga más información

Older Persons Advocacy Network (OPAN) es un organismo nacional que ofrece servicios de incidencia y representación, información y educación de forma gratuita a personas mayores en toda Australia.

www.opan.com.au **1800 700 600**

NSW Trustee & Guardian contiene información para la planificación para el futuro en varios idiomas, además de planificación para las comunidades originarias.

www.tag.nsw.gov.au **1300 364 103**

La página web **Planning Ahead Tools** ofrece información sencilla acerca de cómo elaborar un testamento, poder de representación y nombrar un tutor permanente.

www.planningaheadtools.com **1300 554 791**

Advanced Care Planning Australia es un programa nacional que ofrece información sobre la planificación de cuidados futuros y las instrucciones previas.

www.advancecareplanning.org.au **1300 208 582**

Legal Aid ofrece información gratuita en toda Australia sobre testamentos, poderes de representación y nombramiento de tutores. También pueden remitirle a un lugar que prepare estos documentos.

Legal Aid ACT www.legalaidact.org.au **1300 654 314**

Legal Aid NSW www.legalaid.nsw.gov.au **1300 888 529**

Legal Aid NT www.legalaid.nt.gov.au **1800 019 243**

Legal Aid QLD www.legalaid.qld.gov.au **1300 65 11 88**

Legal Aid SA www.lsc.sa.gov.au **1300 366 424**

Legal Aid TAS www.legalaid.tas.gov.au **1300 366 611**

Legal Aid VIC www.legalaid.vic.gov.au **1300 792 387**
(en 19 idiomas distintos)

Legal Aid TAS www.legalaid.wa.gov.au **1300 650 579**



Los tribunales administrativos de estado proporcionan asistencia en los casos en los que una persona no tenga la capacidad legal o existan dudas sobre si la persona estaba en capacidad al momento de otorgar un poder de representación o nombrar a un tutor permanente.

NSW Civil and Administrative Tribunal (NCAT)
www.ncat.nsw.gov.au **1300 006 228**

NSW Civil and Administrative Tribunal (NCAT)
www.vcat.vic.gov.au **1300 018 228**

ACT Civil and Administrative Tribunal (ACAT)
www.acat.act.gov.au **(02) 6207 1740**
(seleccione la opción No. 1)

QLD Civil and Administrative Tribunal (QCAT)
www.qcat.qld.gov.au **1300 753 228**

SA Civil and Administrative Tribunal (SACAT)
www.sacat.sa.gov.au **1800 723 767**

WA State Administrative Tribunal (SAT)
www.sat.justice.wa.gov.au **(08) 9219 3111**

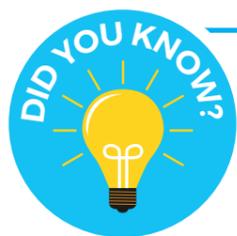
NT Civil and Administrative Tribunal (NTCAT)
www.nt.gov.au **(08) 8999 5511**

TAS Civil and Administrative Tribunal
www.guardianship.tas.gov.au **1300 799 625**



Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos ayudan a las personas a vivir sus vidas de la manera más plena y cómoda posible cuando afrontan una enfermedad que limite sus vidas o sea terminal.

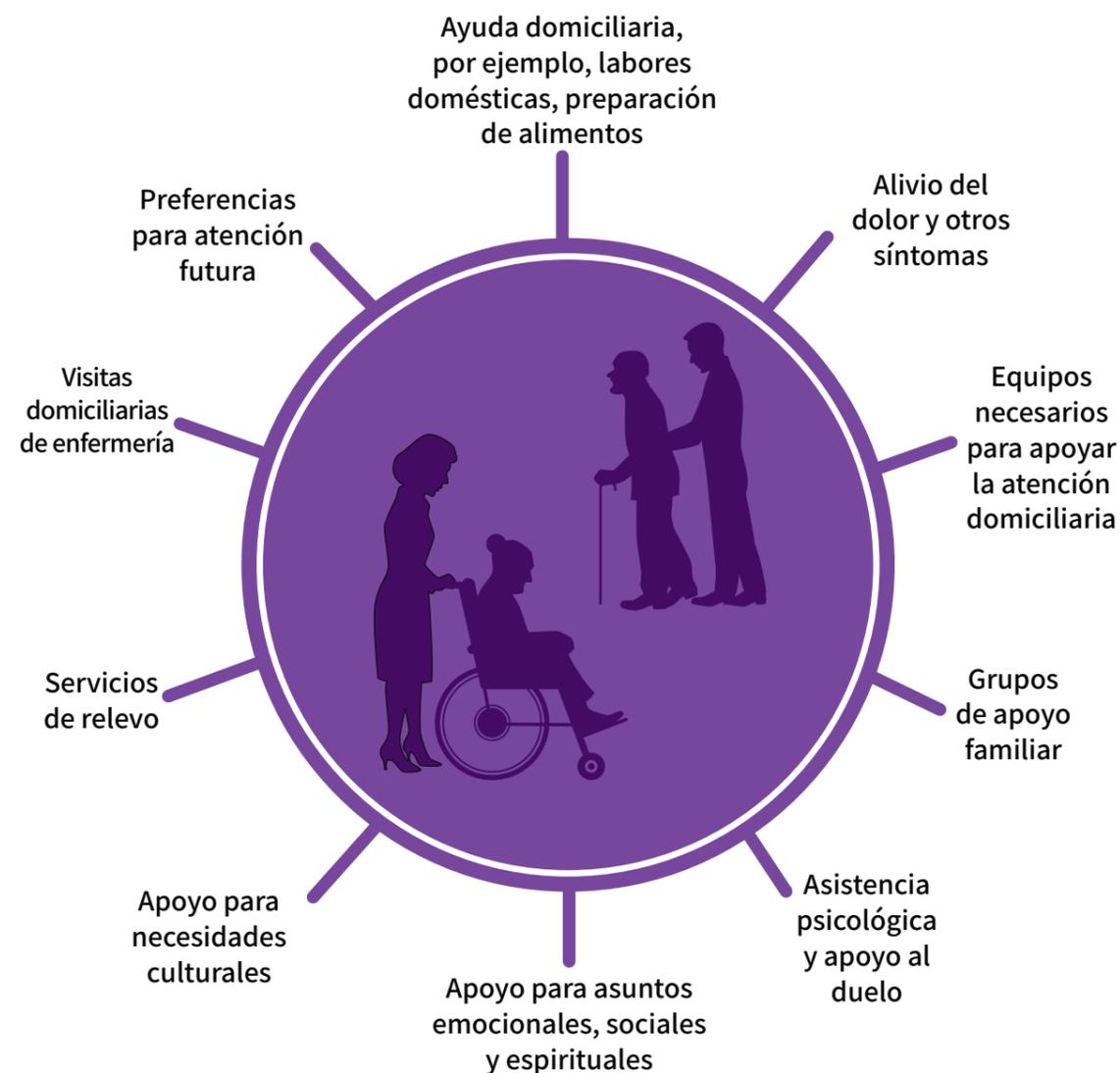


Los cuidados paliativos se pueden administrar

- en el hospital
- en el hogar
- en una unidad especializada de cuidados paliativos
- en un hogar de atención para personas mayores



Tipos de cuidados disponibles



Obtenga más información

Palliative Care Australia es el organismo central nacional para los cuidados paliativos. Los cuidados paliativos le ayudarán a manejar su enfermedad, en particular el dolor y los síntomas, para que usted pueda seguir viviendo su vida de la mejor manera posible mientras afronta la enfermedad que limita su vida. Los cuidados paliativos también pueden proporcionar apoyo para los cuidadores y familiares.

www.palliativecare.org.au

☎ 02 6232 0700



Maltrato de adultos mayores

El maltrato de adultos mayores es un acto aislado o repetitivo, o la falta de acción adecuada, en una relación en la que se espera confianza, que cause daños o malestar a una persona de la tercera edad (Organización Mundial de la Salud).

Tipos maltrato de adultos mayores

Maltrato psicológico/vejaciones



- Alguien que intente causarle daño a usted o a sus pertenencias
- Intimidación, humillación o acoso
- Amenazas de enviarle a un hogar para adultos mayores
- Negarle a usted el derecho de tomar sus propias decisiones

Maltrato físico



- Abofetear, golpear, empujar, sacudir o retener
- Retención física o química que no esté autorizada
- Retención física, por ejemplo, atarle a una silla

Abuso económico



- Alguien le quita dinero de su pensión o de su cuenta bancaria
- Venta de sus pertenencias sin su permiso
- Obligarle a que cambie su testamento
- Obligarle a que transfiera sus finanzas y/o bienes a otra persona
- No saber qué está ocurriendo con su dinero o no participar en decisiones sobre su dinero o bienes

Abandono

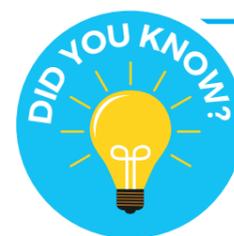


- Administrarle a alguien una dosis excesiva o insuficiente de medicamentos.
- Dejar a alguien en casa o encerrar a esa persona en un cuarto «por su propio bien», por ejemplo, a alguien con demencia.
- Limitarle el acceso a cuidados. Por ejemplo, atención domiciliar, cuidados personales, visitas a su médico general, transporte a las tiendas o salidas sociales.
- No cubrir sus necesidades básicas, como alimentos, ropa y vivienda adecuados.

Abuso sexual



- El abuso sexual es un delito y puede incluir cualquier comportamiento de naturaleza sexual que le haga sentir incomodidad, miedo o intimidación o una sensación de estar bajo amenaza.
- Contacto sexual sin consentimiento, por ejemplo, tocar los genitales de alguien, exposición indeseada a la pornografía, desnudez forzada, acoso sexual y agresión sexual.



El gobierno de Nueva Gales del Sur ha nombrado a un Comisionado para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad (Ageing and Disability Commissioner) para proteger mejor a los adultos con discapacidades y personas mayores contra el maltrato, abandono y explotación por parte de alguien que conocen en su hogar o comunidad.

Llame a NSW Ageing and Disability Abuse Helpline al 1800 628 221 para

- obtener información sobre los servicios de apoyo que están disponibles
- conversar con un profesional acerca de sus inquietudes
- que le escuchen sin prejuicios

Usted puede hacerlo de manera anónima y tener a un amigo que le apoye cuando llame a la línea telefónica de asistencia. Infórmele al consultor si usted desea comunicarse a través de un intérprete.

**LLAME YA
SI NECESITA
AYUDA**

Obtenga más información

Older Persons Advocacy Network (OPAN) es un organismo nacional que ofrece servicios de abogacía, información y educación de forma gratuita a personas mayores en toda Australia. Cada estado cuenta con una línea telefónica de asistencia. Para obtener más información, contacte a OPAN.

 www.opan.com.au

 **1800 700 600**

1800 ELDERHelp (1800 353 374) es un servicio telefónico gratuito que remite de manera automática las llamadas de personas que solicitan información y consejos acerca del maltrato de adultos mayores a los servicios telefónicos de su estado o territorio.

 **1800 353 374**



Comprenda sus derechos

Todos tenemos derechos, sin importar dónde vivimos ni cuánta asistencia requerimos. Si usted recibe atención y servicios para personas mayores financiados por el gobierno, usted tiene derechos.

Carta de Derechos de Atención a Personas Mayores

Yo tengo derecho a

- | | |
|--|--|
| 1. atención y servicios seguros y de alta calidad | 8. tener control y tomar decisiones sobre los aspectos de mi vida personal, asuntos económicos y pertenencias |
| 2. ser tratado con dignidad y respeto | 9. mi independencia |
| 3. que mi identidad, cultura y diversidad sean valoradas y apoyadas | 10. que me escuchen y comprendan |
| 4. vivir sin maltrato ni abandono | 11. tener a una persona de mi elección, incluido un representante de atención para personas mayores, que me apoye o represente |
| 5. recibir información acerca de mi atención y servicios de una forma que yo pueda comprender | 12. quejarme sin represalias y que mis reclamos se manejen de manera justa y oportuna |
| 6. acceder a toda la información sobre mí, incluida la información sobre mis derechos, cuidados y servicios | 13. privacidad personal y protección de mi información personal |
| 7. tener control y tomar decisiones sobre mi atención, y vida personal y social, incluso cuando las opciones contemplen riesgos personales | 14. ejercer mis derechos sin que ello afecte de forma negativa el trato que yo reciba |

Aged Care Quality and Safety Commission

La Comisión de Calidad y Seguridad en la Atención a Personas Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission) proporciona un servicio gratuito para que cualquier persona exprese sus inquietudes acerca de la calidad de los servicios de atención para personas mayores financiados por el gobierno de Australia, entre ellos:

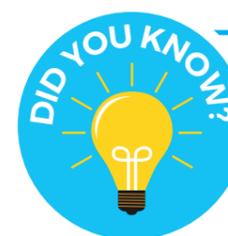
- Atención o relevo en hogares para adultos mayores
- Paquete de atención domiciliaria
- Programa de apoyo domiciliario de la Commonwealth
- Atención flexible, incluida la atención de transición

Cómo obtener ayuda

- Usted puede llamar de manera gratuita a la Comisión de Calidad y Seguridad en la Atención a Personas Mayores al 1800 951 822. Si es necesario, le proporcionarán a un intérprete de manera gratuita
- Rellene y envíe un formulario de reclamo que puede descargar de la página web: www.agedcarequality.gov.au
- Escriba una carta: The Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, (en la ciudad capital en la que usted vive)

Asegúrese de que su carta incluya:

- su nombre, dirección y número telefónico
- la fecha en la que presenta su reclamo
- datos de su reclamo, incluidas las fechas específicas de los hechos y los comentarios correspondientes
- el nombre del hogar de personas mayores o el servicio de atención domiciliaria y el estado o territorio en el que se encuentre ese hogar o servicio
- el nombre de la persona que recibe la atención a la que se refiere su reclamo.



Cuando usted paga por bienes o servicios, tiene derechos de acuerdo con la Ley del Consumidor de Australia. Usted tiene los mismos derechos cuando paga por bienes y servicios relacionados con atención domiciliaria o si los recibe a través de un Paquete de atención domiciliaria financiado por el gobierno. Sin importar si usted utiliza su propio dinero o recibe financiamiento del gobierno, usted debe conocer sus derechos como consumidor.

Puede obtener más información acerca de sus derechos como consumidor en www.accc.gov.au/agedcare



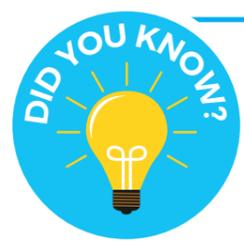
Incidencia

La abogacía en la atención de personas mayores se centra en ayudar a que los adultos mayores usted tenga una voz en las decisiones que afecten su vida. El objetivo es aumentar su control sobre la atención, los servicios y su calidad de vida.

Representantes (Advocates):

- Proporcionan información acerca de sus derechos y responsabilidades
- Escuchan sus inquietudes
- Ayudan a resolver problemas o reclamos acerca de sus proveedores de atención para personas mayores
- Conversan con su proveedor de servicios, si es necesario
- Le remiten a otros organismos, si es necesario

Los representantes pueden ayudarle en caso de que usted considere que está pagando demasiado por los servicios, se le está tratando de manera injusta o no está recibiendo los servicios previstos en su acuerdo.



Los servicios de incidencia se proporcionan a través de organizaciones comunitarias. La incidencia es gratuita, independiente y confidencial. Un representante siempre solicitará la autorización de usted antes de tomar cualquier medida.



Obtenga más información

Older Persons Advocacy Network (OPAN) es un organismo nacional que ofrece servicios de incidencia y representación, información y educación de forma gratuita a personas mayores en toda Australia.

www.opan.com.au

1800 700 600

La **Comisión de Calidad y Seguridad en la Atención a Personas Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission)** puede representarle a usted y presentar sus inquietudes directamente a su proveedor de servicios y puede seguir apoyándole en cualquier momento durante el proceso de reclamos.

www.agedcarequality.gov.au

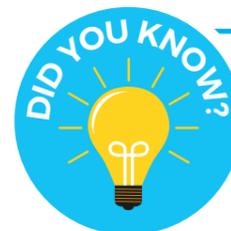
1800 951 822

Incontinencia

A medida que usted envejece, es cada vez más común que usted pierda el control de su vejiga e intestinos. A continuación, algunas de las causas de incontinencia:



Es más común que las personas mayores tengan incontinencia, pero es algo que se puede tratar y manejar.



Para algunas personas con incontinencia, es necesario utilizar productos de continencia como productos absorbentes y pantalones para poder manejar su situación. El gobierno australiano y los gobiernos de los estados y territorios ofrecen asistencia económica para ayudar a reducir algunos de estos costos.

¿Cuáles son los síntomas?

	SÍ	NO
• ¿Algunas veces siente que no ha vaciado su vejiga por completo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Tiene que apresurarse para llegar al baño?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Suele sentir ansiedad porque piensa que podría perder el control de su vejiga o intestinos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Se despierta dos o más veces durante la noche para ir al baño?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Algunas veces gotea antes de llegar al baño?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Algunas veces gotea cuando levanta algo pesado, estornuda, tose o ríe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Algunas veces gotea cuando se pone de pie luego de estar sentado o acostado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Se le hace necesario esforzarse para vaciar sus intestinos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿A veces ensucia su ropa interior?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Planifica su rutina diaria centrada en la ubicación del baño más cercano?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si usted respondió que **SÍ** a cualquiera de estas preguntas, es posible que usted tenga problemas para controlar su vejiga o intestinos. Obtenga ayuda porque la incontinencia puede tratarse o manejarse sin requerir cirugía.

¿Cómo obtener ayuda?

Consulte con su médico o llame a la **National Continence Helpline** al **1800 33 00 66**. El servicio telefónico de National Continence Helpline es gratuito y le atenderá personal de enfermería en el área de continencia. A través de este servicio, usted puede obtener información y recomendaciones acerca de:

- Problemas de continencia
- Opciones de tratamiento
- Manejo de la incontinencia, incluidos productos absorbentes
- Programas de financiamiento para ayudar a reducir los costos de los productos de continencia
- Dónde ubicar servicios de continencia, proveedores de servicios y fabricantes de productos en su localidad

También puede proporcionarle hojas informativas de manera gratuita en idiomas distintos al inglés.



Obtenga más información

Continence Foundation of Australia es el organismo central nacional para la promoción de la salud de la vejiga y los intestinos. La fundación representa y promueve los intereses de australianos que sufren o corren el riesgo de sufrir los efectos de problemas de control de la vejiga o los intestinos.

www.continence.org.au

1800 330 066

Bladderbowel.gov.au proporciona información para ayudar con la prevención y el manejo de los problemas de vejiga e intestinos

www.bladderbowel.gov.au

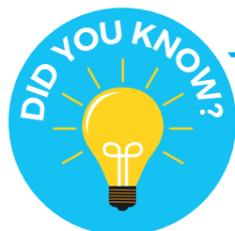
National Public Toilet proporciona información acerca de más de 16.000 baños públicos disponibles en toda Australia e incluye datos sobre accesibilidad, horarios e instalaciones.

www.toiletmap.gov.au



Visitantes voluntarios de personas mayores

Las personas mayores que se sientan solas o aisladas de su cultura y tradiciones y que deseen conocer a otras personas pueden obtener apoyo a través del Programa de Visitantes Voluntarios de Personas Mayores (ACVVS). El programa pone en contacto a adultos mayores con voluntarios a través de visitas y llamadas habituales. El programa ACVVS está disponible para personas mayores de 65 años que han sido aprobadas para recibir o reciben atención en hogares para personas mayores o Paquetes de atención domiciliaria con subsidio del gobierno, incluidos los usuarios que reciben o están aprobados para el Sistema Nacional Prioritario de atención en hogares para personas mayores y atención domiciliaria.



¿Sabía usted que existen 140 organizaciones comunitarias de ACVVS en Australia? El programa se conocía anteriormente como el Programa de Visitantes Comunitarios (Community Visitors Scheme, CVS) y lleva 30 años en marcha. El programa de amistad es gratuito y está financiado por el gobierno australiano.

Obtenga más información

Los miembros del Programa de Visitantes Voluntarios de Personas Mayores (ACVVS) ponen en contacto a los voluntarios con personas mayores. Descubra cómo funciona y cómo solicitar una visita.

ACT, NSW y Victoria

☎ 0491 272 417

Página web de ACVVS

🌐 health.gov.au/our-work/aged-care-volunteer-visitors-scheme-acvvs



Transporte comunitario

Los servicios de transporte comunitario son asequibles, flexibles y accesibles. Usted puede utilizar el transporte comunitario para

- trasladarse a citas médicas
- ir de compras
- salidas sociales o de esparcimiento
- asistencia a eventos esenciales

Es posible que un servicio de transporte (automóvil o autobús) le recoja o que usted reciba vales, incluidos servicios de taxi.

Cómo obtener ayuda

Es posible que usted reúna los requisitos para el transporte comunitario si usted

- es de origen étnico o cultural diverso
- tiene una discapacidad relacionada con la movilidad que impide que usted utilice medios de transporte convencionales / o vive con demencia (personas mayores de 65 o de 50 para personas aborígenes o isleños del Estrecho de Torres)
- vive en un área remota o aislada sin acceso a medios de transporte convencionales
- se encuentra en situación económica desfavorecida

Su proveedor de transporte comunitario local puede conversar con usted sobre los subsidios que le podrían corresponder y, si reúne los requisitos, el proceso de evaluación y registro.

Obtenga más información

Community Transport proporciona servicios de puerta a puerta para personas con dificultades de transporte. Los proveedores de transporte comunitario en toda Australia permiten que las personas puedan acceder a eventos sociales, familiares y culturales e ir de compras y asistir a citas médicas.

🌐 www.cto.org.au

☎ 1300 679 286

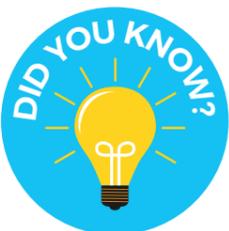


Alimentos a domicilio

El servicio de alimentos a domicilio de Meals on Wheels está disponible para adultos mayores que deseen que les lleven comidas a sus casas. El servicio ofrece una serie de opciones para distintos requerimientos dietéticos, personas con diabetes y alimentos bajos en sal y comidas de diversas culturas.

Cómo obtener ayuda

- Si usted es mayor de 65 años (50 años para personas aborígenes e isleños del Estrecho de Torres), es posible que tenga derecho a recibir Servicios de Asistencia Domiciliaria, que incluyen entrega de alimentos a su lugar de residencia.
- Contacte a su servicio de Meals on Wheels a través de las siguientes páginas web. Le explicarán cómo funciona el servicio y cómo puede acceder al mismo.
- Para recibir comidas a un costo subsidiado, usted debe estar recibiendo una pensión por discapacidad total o parcial o por edad. También suelen disponer de cuidadores.



Si usted requiere alimentos de manera urgente, contacte a su servicio local de Meals on Wheels directamente. Ellos lo atenderán de manera inmediata y lo ayudarán con el proceso de remisión a My Aged Care.

Obtenga más información

Australian Meals on Wheels Association (AMOWA) representa una manera de desarrollar y compartir las mejores prácticas entre los 600 servicios que existen en las asociaciones de los estados y territorios y, a su vez, promover e informar sobre los servicios de Meals on Wheels en Australia.

NSW	www.nswmealsonwheels.org.au	(02) 8219 4200
ACT	www.redcross.org.au	(03) 9345 1800
QLD	www.qmow.org	1300 090 97 90
VIC	www.mealsonwheelsvictoria.org.au	0459 406 433
SA	www.mealsonwheelssa.org.au	1800 854 453
TAS	www.mowtas.org.au	1800 696 325
WA	www.mealsonwheelswa.org.au	contactwa@mealsonwheels.org.au



Buscadores de cuidados

Algunas personas requieren ayuda adicional para comprender y acceder a los servicios de apoyo que necesitan. Este servicio gratuito está dirigido a las personas mayores más vulnerables que no tengan familiares o amistades que le ayuden.

Los buscadores de cuidados

- se reunirán con usted en persona si usted lo desea
- le explicarán el sistema de atención para adultos mayores
- le ayudarán a obtener los servicios a los que usted tiene derecho

Ayuda de los buscadores de cuidados

Existen organizaciones de **buscadores de cuidados** en toda Australia a las que usted puede llamar por teléfono para obtener ayuda.

www.myagedcare.gov.au/help-care-finder

Llame a MCCI al (02) 4229 7566 para que le comuniquen a proveedores

Salud mental

La salud mental es un problema de la salud que afecta significativamente los sentimientos, pensamientos, comportamiento e interacciones de una persona con las demás personas.

Existen múltiples factores sociales, psicológicos y biológicos que podrían afectar su salud mental de manera negativa.

Su salud mental es un parte central de su bienestar general. El deterioro de la salud mental podría afectar su confianza y capacidad de afrontar la vida.

A medida que envejecemos surgen desafíos que podrían causar dificultades para mantener la actividad mental y física.

Hay varios problemas que podrían afectar su salud mental, como enfermedades, duelo y pérdida, dificultades económicas, cambios en situación de vivienda y aislamiento social.

Es importante recordar que la salud mental no es distinta a cualquier enfermedad física. Si bien la detección precoz de enfermedades cardiovasculares es fundamental para el tratamiento y la recuperación, también lo es para las enfermedades mentales.

Cómo obtener ayuda

Como un primer paso firme, puede pedirle a su médico recomendaciones acerca de su salud mental y, si es necesario, su médico le puede remitir a servicios de apoyo que se adapten mejor a sus necesidades. También existen algunas organizaciones excelentes que los adultos mayores y los cuidadores pueden contactar para obtener ayuda.

Obtenga más información

- **My Aged Care** - servicios de atención para personas mayores proporcionados por el gobierno australiano.

 www.myagedcare.gov.au

 **1800 200 422**

- **Head to Health** puede ayudarle a encontrar servicios digitales de salud mental de algunas de las organizaciones de salud mental más confiables de Australia. Reúne aplicaciones, programas en línea, foros en línea, servicios telefónicos y recursos de información digitales.

 www.headtohealth.gov.au

 **1800 648 911**

- **At Ease** - apoyo para la salud mental de veteranos; puede ayudarle a reconocer las señales, tomar medidas y mantener niveles de bienestar más altos

 www.at-ease.dva.gov.au

 **133 254**

- **Beyond Blue** - proporciona información y asistencia para ayudar a que todas las personas que se encuentre en Australia cuenten la mejor salud mental posible, sin importar sus edades ni dónde viven.

 www.beyondblue.org.au

 **1300 22 4636**

- **SANE Australia** - proporciona información sobre la salud mental, apoyo entre pares e información en línea, reducción de estigmas, línea de apoyo de especialistas, investigación e incidencia.

 www.sane.org

 **1800 187 263**

- **Lifeline** - servicios de apoyo en situaciones de crisis y prevención del suicidio disponible las 24 horas.

 www.lifeline.org.au

 **13 11 14**

- **Suicide Call Back Service** - es un servicio nacional que proporciona asistencia psicológica profesional por teléfono, video y en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a personas afectadas por el suicidio.

 www.suicidecallbackservice.org.au

 **1300 659 467**

- **Health Direct Australia** - Consejos e información de salud gratuitos y disponibles las 24 horas.

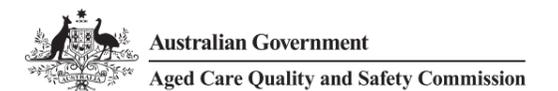
 www.healthdirect.gov.au

 **1800 022 222**

Lista de fuentes

- www.mindhealthconnect.org.au/anxiety
- www.bspg.com.au/dam/bsg/product?client=BEYONDBLUE&prodid=BL/0063&type=file
- www.tisnational.gov.au/
- www.myagedcare.gov.au/
- www.dementia.org.au/
- www.healthdirect.gov.au/dementia-symptoms
- www.cancercouncil.com.au/blog/palliative-care-infographic/
- www.palliativecare.org.au/understanding-palliative-care-parent-menu/what-is-palliative-care
- www.carersnsw.org.au/facts/who-are-carers
- www.agedcare.health.gov.au/support-services/the-national-aged-care-advocacy-program
- www.agedcarecomplaints.gov.au/raising-a-complaint/lodge-a-complaint/
- www.continence.org.au/
- www.opan.com.au
- www.health.nsw.gov.au
- www.australiancta.org.au
- www.mealsonwheels.org.au
- www.alz.org/alzheimers_disease_10_signs_of_alzheimers.asp
- www.agedcare.health.gov.au/older-people-their-families-and-carers/community-visitors-scheme
- www.mcci.org.au/media/WEB_Carers_Support_Booklet_English_11.10.2017.pdf
- www.dhi.health.nsw.gov.au
- www.health.nsw.gov.au/patients/acp/Pages/acd-form-info-book.aspx
- www.be.macmillan.org.uk

Organizaciones contribuyentes





Este recurso fue elaborado por



Oficinas de Illawarra y ACT

☎ (02) 42297566 / (02) 6169 3986

✉ admin@mcci.org.au

🌐 mcci.org.au

Encuéntrenos en Facebook