



INFORMACIÓN PARA PACIENTES SOBRE EL SERVICIO DE SALUD

PATIENT HEALTH SERVICE INFORMATION



Health
Justice Health &
Forensic Mental Health Network

Introducción

La Red de Salud Penal y Salud Mental Forense (Justice Health and Forensic Mental Health Network (JH&FMHN)) es una Corporación de Salud Estatutaria, establecida por la Ley de Servicios de Salud (NSW) de 1997 y financiada por el Ministerio de Salud de NSW.

JH&FMHN brindan atención de la salud en un entorno complejo a las personas en el ámbito correccional adulto, a aquellos que están en celdas en un juzgado o comisaría, a detenidos menores de edad y a aquellos dentro del Sistema de salud mental forense de NSW y en la comunidad.

Nuestro Servicio trabaja en colaboración con los Servicios Correccionales de NSW Corrective Services NSW (CSNSW)).

Nuestra Visión

Lograr los mejores resultados de salud para personas en contacto con los sistemas de salud mental forense y justicia penal, a través de la comunidad y ámbito carcelario.

Nuestros Servicios

- Todas las personas que ingresan a un centro carcelario son sometidas a un examen de salud completo a su llegada, para asegurar un enfoque integral y coordinado a su cuidado.
- Cuando usted está encarcelado, puede solicitar en cualquier momento acudir al Centro de Salud para la evaluación y tratamiento

de un problema de salud. En la mayoría de los centros, se debe completar un formulario de Auto-Derivación del Paciente (Patient Self-Referral), que se puede encontrar en los pabellones (wings/ pods) o el Centro de Salud. Usted deberá colocar el formulario de derivación completado en la caja con llave de su pabellón o en el Centro de Salud. Los enfermeros verán esos formularios y organizarán una cita, dependiendo de la urgencia de su problema de salud.

- Si sus problemas de salud son urgentes, debe informar a un funcionario de Servicios Correccionales y acudir inmediatamente al Centro de Salud. No necesita un formulario de Auto-Derivación del Paciente.
- En una emergencia puede contactar a CSNSW usando el timbre de su celda.



Servicios ofrecidos por JH&FMHN

Atención General de la Salud

Esto incluye enfermeros, médicos, farmacia (comprimidos, medicamentos), radiografía (rayos-X) y en algunos lugares, fisioterapia y manejo de enfermedades de larga duración. Los servicios de salud especializados son provistos en el Prince Alfred Hospital en Sydney o dentro del distrito de salud local.

Servicios de Salud Mental

JH&FMHN provee evaluación de la salud mental, tratamiento y revisión por clínicos calificados (enfermeros y médicos). La mayoría de los centros cuentan con servicios de salud mental, a los cuales se puede acceder hablando con un enfermero/a en el Centro de Salud, quien puede derivarle a un enfermero/a de salud mental. No todos los centros tienen enfermeros de salud mental a tiempo completo y por lo tanto tal vez usted no pueda ver uno de inmediato, pero será atendido dentro de un tiempo razonable. Si está esperando ver ya sea a un enfermero/a de salud mental o a un psiquiatra y le trasladan a otro centro, su derivación será transferida junto con usted y le atenderán en el nuevo centro. Hable con su enfermero/a si tiene alguna inquietud al respecto.

Hay una Línea de Ayuda de Salud Mental (Mental Health Helpline) gratuita atendida por personal de enfermeros de salud mental, que atiende las 24 horas del día en el 1800 222 472. Para acceder a esta

línea de ayuda, usted tiene que ingresar su número MIN, seguido de su número PIN, elegir la opción 2, y luego marcar 09#. La llamada a la línea de ayuda no se cargará a su cuenta. Los familiares y amigos que estén preocupados por su bienestar también pueden llamar a la línea de ayuda para pedir información y asesoramiento.

Care Navigation Services

El programa Care Navigation Support le ayuda en la atención de sus enfermedades prolongadas (crónicas). El programa le ayuda a obtener el cuidado que necesita mientras está en la cárcel y cuando es puesto en libertad. Cuando visite el Centro de Salud, un enfermero/a puede hablar con usted sobre este programa y decirle si es apropiado para usted. Puede acceder por teléfono ingresando su número MIN, seguido de su PIN, luego elija la opción 2 y después marque 17#. Una vez en libertad llame al 1800 880 894.

Servicio de Salud Pública/Sexual

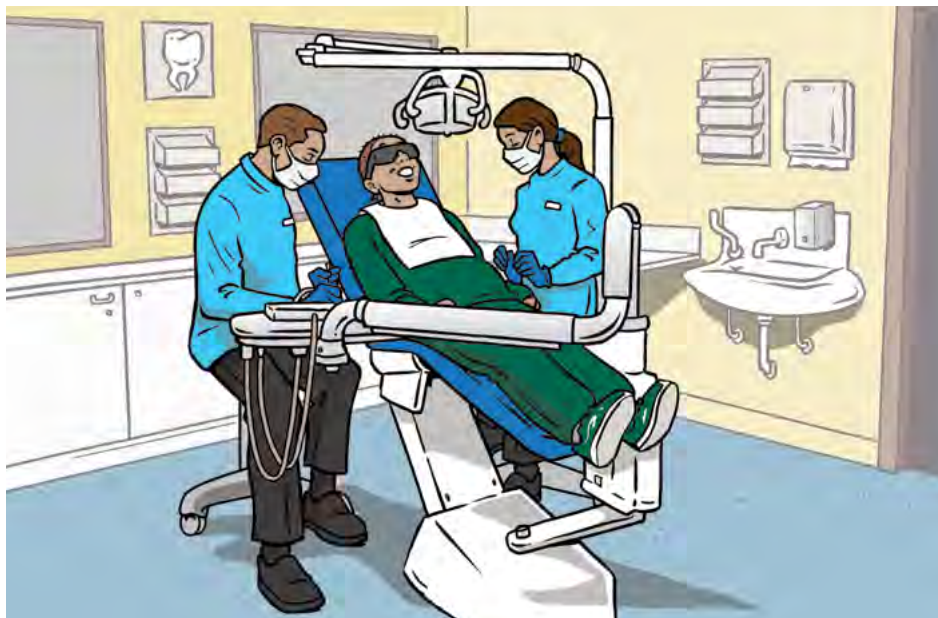
Este servicio ofrece análisis y manejo de virus portados en la sangre (tales como Hepatitis C, Hepatitis B, VIH) e infecciones transmitidas sexualmente tales como la clamidia, gonorrea y sífilis.

Si no sabe o no recuerda si ha sido vacunado contra la Hepatitis B, o si desea chequear su estado de vacunación contra la Hepatitis B, puede pedir hora en el centro de salud para hablar con el enfermero/a acerca de la vacunación.

En la recepción le darán información sobre condones, agresión sexual, descoloración y tatuaje seguro, y prácticas de inyectar para ayudarle a mantenerse seguro mientras está encarcelado.

Servicios Dentales

Hay disponibles servicios dentales de emergencia y generales para las personas encarceladas. Puede acceder por teléfono ingresando su número MIN, seguido de su PIN, luego elija la opción 2 y después marque 04#.



Servicios para Drogas y Alcohol

Si está en riesgo de presentar el síndrome de abstinencia de alcohol o drogas, o si habitualmente usa metadona o soboxone / buprenorfina, el personal de enfermería asegurará que usted reciba tratamiento y continúe con su Programa de Tratamiento de Sustitución de Opiáceos (Opioid Substitution Treatment (OST)) mientras está preso (si es clínicamente apropiado).

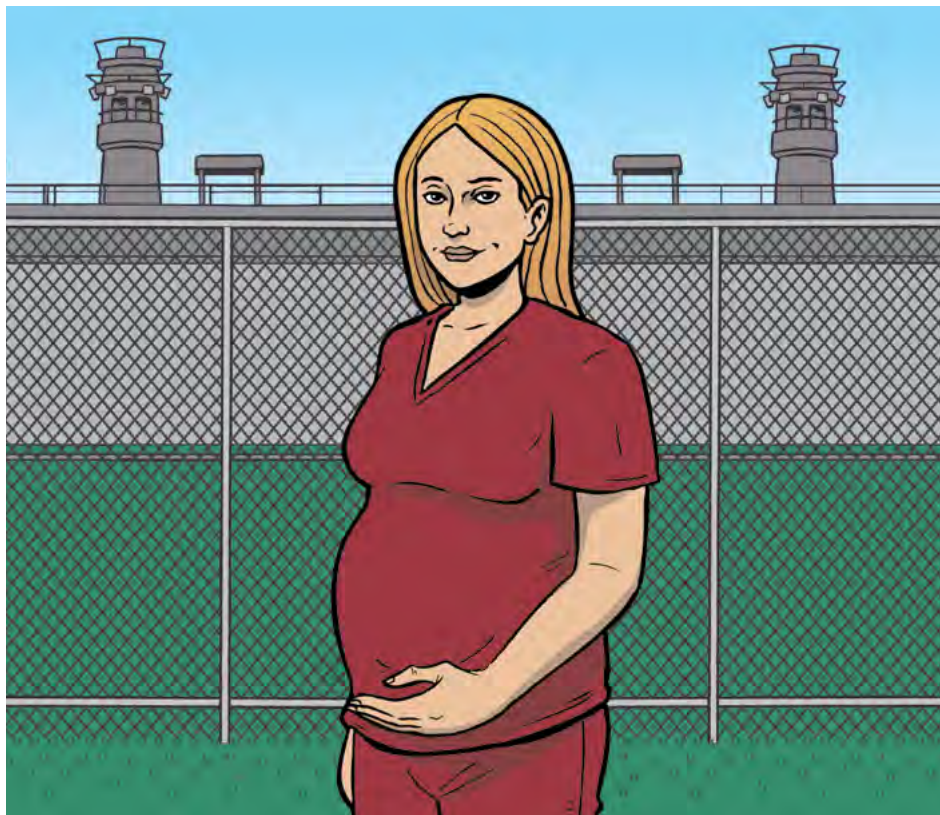
Servicios de Salud para Aborígenes

El Aboriginal Chronic Care Program ofrece un servicio de detección para personas aborígenes, para asegurar que reciban atención para cualquier forma de enfermedad crónica que puedan tener, tales como enfermedades cardíacas, diabetes y enfermedad renal.



Servicios de Salud para Mujeres

Los temas de salud de las mujeres incluyen servicios de salud sexual, salud ginecológica (reproductiva), examen de las mamas, anticoncepción, la prueba de Papanicolaou (Pap), prueba de embarazo y asesoramiento y tratamientos para la menopausia.



Servicios Obstétricos

Incluyen atención integral antenatal (antes del nacimiento del bebé) y postnatal (después del nacimiento) y educación que incluye instrucción sobre el amamantamiento.

No todos los servicios están disponibles en cada centro, pero se pueden organizar si fuera necesario.

Para apoyar a JH&FMHN en la provisión de la atención de salud que usted necesita, es importante que:

- Haga saber al personal del Centro de Salud todos los hechos relacionados con su historia y tratamiento médicos. Por ejemplo, cualquier pastilla que haya estado tomando. Esto incluye aquellas recetadas por un médico y cualquier otra que pueda estar tomando, incluidos los remedios de hierbas.
- Cuide de su salud haciendo preguntas. Si no tiene las cosas claras pida más información.
- Siga el tratamiento según la explicación del médico o personal del Centro de Salud.
- Mantenga sus citas, el personal del Centro de Salud está muy ocupado. Si necesita cancelar, informe al Centro de Salud con anticipación. Otra persona puede ser atendida en su lugar.
- Informe al personal del Centro de Salud si su tratamiento es útil y está funcionando bien para usted, y lo que puede mejorarse.
- Informe al personal del Centro de Salud si tiene algún problema con su tratamiento y desea suspenderlo.
- Informe al personal del Centro de Salud si está siendo amenazado o vigilado por otras personas para quitarle sus pastillas u otros medicamentos. Si no sabemos esto, no podemos ayudarle.
- Tenga presente que los enfermeros y médicos tienen que atender a muchas personas. Trate de tener paciencia. No está bien gritar e insultar al personal del Centro de Salud.

Preguntas Frecuentes

P: ¿Qué debo hacer si tengo un problema de salud?

Cuando usted ingresa a la cárcel, se le hará una evaluación/revisión completa de su salud. Dígale al personal de recepción si necesita ayuda.

Si tiene un problema de salud o está preocupado por un amigo, complete un formulario de Auto-Derivación del Paciente (Patient Self-Referral) y colóquelo en la caja segura en su pabellón o en el Centro de Salud. Sólo el personal del Centro verá su formulario. Se evaluará su derivación y las personas con una enfermedad seria/problemas urgentes serán atendidas primero.

Si el problema es urgente, acuda inmediatamente al Centro de Salud. Después de horas (en una emergencia) deberá contactar a un funcionario de Servicios Correccionales usando el timbre de su celda. En estos casos no se necesita el formulario de Auto-Derivación del Paciente.

P: ¿Qué pasará cuando llegue al Centro de Salud?

Cuando llegue al Centro de Salud, generalmente verá a un enfermero/a, quien le escuchará y evaluará cualquier problema que usted tenga. El enfermero/a realizará una evaluación de su salud, proveerá cuidado y (pero no siempre) lo anotará para ver al médico.

Si efectivamente necesita ver a un médico, se colocará su nombre en la lista del doctor y será atendido lo antes posible.

En algunos Centros de Salud, el médico atiende sólo una o dos veces por semana, o cada quincena, por lo cual puede tener que esperar.

Otros con problemas de salud más urgentes o graves pueden ser atendidos primero.

P: ¿Qué hago si necesito medicación (medicamentos)?

Los medicamentos los suministra el Servicio de Farmacia (Chemist). Algunos medicamentos obtenibles fácilmente en la comunidad sólo están disponibles con receta de un médico en el Centro de Salud.

- Cada Centro de Salud tiene horas fijas cada día en que se dispensan medicamentos. Es su responsabilidad ir al Centro de Salud a esa hora para obtener su medicación.
- No se le darán medicamentos sin que muestre primero su tarjeta de identificación.

No identificación (ID) = No medicación

Si le recetan medicamentos que debe tomar fuera de las horas de medicación establecidas en los Centros de Salud, el enfermero/a puede llamarle para que vaya al Centro de Salud o, si tiene que tomar la medicación en la tarde/noche (después de horas), el enfermero/a puede llevarle los medicamentos a su bloque de celdas. Esto se conoce comúnmente como medicación supervisada.

P. ¿Cómo entro al programa de metadona/ buprenorfina/ suboxona?

Las personas que cuando ingresan a la cárcel están en un programa de Tratamiento de Sustitución de Opiáceos (OST), tales como metadona, suboxona o buprenorfina por lo general continuarán recibiéndolo mientras están recluidas, salvo que no sea médicamente seguro. Si tiene alguna inquietud sobre su programa de tratamiento actual, o desearía cambiar la dosis, hable con el enfermero clínico quien puede derivarle al enfermero de drogas y alcohol o al médico.

P ¿En qué consiste el programa de medicación mensual y cómo puedo participar?

El programa de medicación mensual le permite obtener en el Centro de Salud la cantidad total de medicamentos recetados para un mes. Esto significa que no tiene que ir al Centro de Salud todos los días a recoger sus medicamentos. Hable con un enfermero/a del Centro de Salud quien evaluará sus necesidades.

P: ¿Qué hago si necesito ver a un especialista?

Si el médico cree que usted necesita ver a un especialista, se le concertará una cita. Se colocará su nombre en la Lista de Espera de Salud de NSW.

Para las citas hay espera de hasta varios meses y deberá ir a Sydney para concurrir a la suya.

P: ¿Qué hago si tengo un problema en los dientes?

Si tiene dolor en un diente/muela o desea una revisión dental, puede acceder por teléfono ingresando su número MIN, seguido de su PIN, luego elija la opción 2 y después marque 04#.

Cuando su llamada es contestada, le harán algunas preguntas y se le dará prioridad de acuerdo a su problema.

Le darán la próxima cita disponible con el dentista (odontólogo) en el Centro de Salud. Recuerde que otros reclusos con problemas dentales más urgentes pueden ser atendidos primero. El dentista le examinará los dientes y, si es necesario, le hará tratamiento. Podría tener que ver al dentista más de una vez para finalizarlo.

P: ¿Qué pasa si necesito una prótesis dental?

Las prótesis dentales (dentaduras postizas) están disponible solamente para aquellas personas que están cumpliendo una condena de 3 (o más) años, sin libertad condicional, y que son ciudadanos australianos o residentes permanentes. Si no tiene derecho a una prótesis dental gratis, tendrá que pagar por una usted mismo. Las prótesis de un diente (puente) no son gratuitas.

Podría necesitarse un par de visitas al dentista para limpieza, restauración y extracción de sus dientes antes de hacer la dentadura postiza y ajustar la prótesis nueva dental.

P: ¿Qué pasa si necesito lentes?

Si necesita lentes hable con el personal del Centro de Salud. Se puede poner su nombre en la lista para ver al optometrista/óptico.

Si el optometrista piensa que usted necesita lentes, puede obtener gratis lentes correctivos graduados. Puede también haber disponibles lentes para leer sin graduar mientras está esperando ver al optometrista, pregúntele a uno de los enfermeros.

P: ¿Qué hago si estoy preocupado de haber contraído un virus transmitido por la sangre o una infección transmisible sexualmente (ITS)?

Si está preocupado por haber estado expuesto a un virus transmitido por la sangre, hable con un enfermero/a en el Centro de Salud. Entonces tal vez podría ser derivado al enfermero de salud pública / sexual para más análisis.

Se puede acceder a la Hep C Helpline (Línea de Ayuda para Hepatitis C) ingresando su número MIN, seguido de su número PIN, en seguida elegir la opción 2, y luego marcar 03#.

P. ¿Qué pasa si estoy ansioso o preocupado acerca de mi salud mental?

Si está ansioso o preocupado acerca de su salud mental, hable con un enfermero/a en el Centro de Salud. Hablando con usted el enfermero/a determinará cuál es la mejor persona para consultar.

Puede acceder por teléfono a la Línea de Ayuda de Salud Mental ingresando su número MIN, seguido de su número PIN, elegir la opción 2, y en seguida marcar 09#. Esta llamada no se cargará a su cuenta. Los familiares y amigos que estén preocupados por el bienestar de una persona reclusa en un centro correccional pueden llamar al 1800 222 472.

P. ¿Qué hago si la cama me está lastimando la espalda?

Hable con el funcionario de Servicios Correccionales de su pabellón. Si el problema persiste, hable con un enfermero/a del Centro de Salud.

P. ¿Qué hago si necesito zapatos especiales?

En centros para adultos, los zapatos se los da CSNSW. Si tiene sus propios zapatos o suelas ortopédicas, necesitará prueba de esto de su médico. Si éste es su caso, hable con un enfermero/a en el Centro Médico.

P. ¿Qué hago si necesito una dieta especial?

Las comidas son suministradas por CSNSW. Las dietas vegetarianas y religiosas son organizadas por CSNSW.

Si necesita una dieta especial por motivos de salud, hable con un enfermero/a en el Centro Médico.

P. ¿Quién puede ayudarme para mi enfermedad crónica o de larga duración?

Si tiene una enfermedad crónica o de larga duración, por ej. problemas al corazón, diabetes o asma, informe a su enfermero/a.

Pueden derivarle al Programa de Apoyo a Navegación para Cuidado de la Salud (Care Navigation Support Program). Este servicio puede darle información sobre su enfermedad y ayudarle a manejarla mejor mientras está encarcelado y en la comunidad.

Puede pedir folletos sobre enfermedades cardíacas, renales, oculares y bucales, problemas a los músculos y huesos, osteoporosis, asma, cáncer, epilepsia, accidente cerebrovascular (stroke), depresión, artritis y diabetes.

P. ¿Qué es el Care Navigation Program?

El Care Navigation Support Program presta ayuda para la atención de sus enfermedades prolongadas (crónicas). Este programa le ayuda a obtener el cuidado que necesita mientras está en la cárcel y cuando es puesto en libertad. Puede obtener acceso por teléfono ingresando su número MIN, seguido de su PIN, luego elija la opción 2 y después marque 17#. Una vez en libertad llame al 1800 880 894.

Nuestras Obligaciones de Privacidad

Nuestro Servicio está comprometido a tratar su información personal de conformidad con la ley de privacidad.

Su información de salud

Recopilamos información sobre su salud directamente de usted mismo, siempre que es posible. Si no fuera posible, o en una emergencia, podemos necesitar recopilar información de parte de un familiar, amigo, cuidador o alguna otra persona que pueda ayudarnos a brindarle atención apropiada de su salud.

Seguridad de su información de salud

Se puede mantener su información de diversas maneras. Más comúnmente, su información de salud se puede mantener como un registro de papel y/o un archivo electrónico, que forma parte de una base de datos computarizada segura. Cierta información se puede mantener también en forma de imágenes, incluyendo rayos-X o fotografías, o como una grabación de audio o video. Seguimos reglas y políticas estrictas con respecto al almacenaje seguro de información personal en todos los formatos, a fin de proteger su información contra acceso no autorizado, pérdida o mal uso.

Su información de salud

La información personal de su salud, mantenida ya sea en formato de papel o electrónico, puede ser usada por este servicio de salud, o divulgada fuera del servicio, para permitir se le provean servicios

de salud apropiados. Por ejemplo, su información se podría usar o divulgar como sigue:

- a otros servicios de salud, hospitales o especialistas médicos tratantes involucrados en su atención y tratamiento
- al médico general (GP) que usted nombre para contactarle en su casa respecto a citas de seguimiento
- a su cuidador/a para ayudarlo en su cuidado
- a NSW Ambulance (ambulancia)
- para procesar exámenes de patología, rayos-X, etc.
- para contactarlo respecto a comentarios sobre los servicios que ha recibido de nosotros, que nos ayuden a evaluar y mejorar nuestros servicios
- para facturación y cobro de deudas
- a trabajadores de cuidado pastoral, incluyendo capellanes de hospital, que proveen de cuidado espiritual y pastoral
- a estudiantes y otros miembros del personal para fines de capacitación
- a otros servicios de salud y a terceros autorizados para ayudar a prevenir una amenaza grave e inminente a la vida, salud o bienestar de una persona, tal como en una emergencia
- a gerentes de reclamos y personas afines, a efectos de manejar una queja, acción judicial, o reclamo presentado contra el servicio de salud o un profesional tratante de la salud

- para fines relacionados con la operación del servicio de salud de NSW y tratamiento de nuestros pacientes, incluyendo financiación, planificación, seguridad y actividades de mejoramiento de la calidad.
- Si no desea que recopilemos, usemos o divulguemos cierta información sobre usted, deberá informarnos y discutiremos con usted las consecuencias que esto podría tener para la atención de su salud.

Uso y divulgación de su información de salud

Divulgaremos información apropiada a organismos externos para permitir a los servicios de salud brindarle la mejor atención posible, por ejemplo:

- A otros hospitales o especialistas médicos involucrados en su atención, incluyendo su médico y el servicio de ambulancia.
- A estudiantes y otro personal para fines de capacitación.
- A terceros autorizados, tales como la policía para prevenir una amenaza grave e inminente a la vida, salud o bienestar de una persona.
- Para manejar reclamos legales.
- A un tutor nombrado legalmente o a un administrador financiero.

Privacidad

La ley también permite o requiere que su información de salud sea divulgada a terceros, por ejemplo:

- a agencias gubernamentales estatales y federales para fines de reportaje obligatorio, tales como declarar enfermedades (infecciosas) notificables
- a investigadores para proyectos de interés público, aprobados por un Comité de Investigación Humana y Ética
- a otros servicios de salud o agencias de cumplimiento de la ley, tales como la policía, si usted nos da información concerniente a un delito grave
- a otras agencias si la información se refiere a la seguridad o bienestar de un niño o joven
- para cumplir con una citación judicial o una orden de cateo, si se requiere su información personal como evidencia en un juzgado.

Obtención de acceso a su información de salud

- Usted puede solicitar acceso a su información, incluido su registro de salud mantenido por JH&FMHN. Le pedirán que lo solicite por escrito y se le cobrará cierta cantidad si quiere una copia de su expediente.
- El acceso a su información puede ser denegado en circunstancias especiales, por ej. si pone a otra persona en riesgo de daño mental o físico.
- Si cree que la información que mantenemos es incorrecta, háganoslo saber y la corregiremos o pondremos una nota en el expediente.

- Los pedidos de acceso a su registro de salud pueden dirigirse a:

**Health Information and Record Service
Justice Health and Forensic Mental Health Network
Private Bag 144
Silverwater NSW 1811**

- Para preguntas sobre la privacidad de su información, hable con el Nursing Unit Manager (Gerente de la Unidad de Enfermería) o escriba a:

**Privacy Contact Officer
Health Information and Record Service
Justice Health and Forensic Mental Health Network
Private Bag 144
Silverwater NSW 1811**

Sus derechos como paciente de JH&FMHN

- Tener acceso a servicios que se ocupen de mis necesidades de atención de la salud.
- Recibir atención de la salud que sea segura, de alto nivel y provista con cuidado profesional.
- Ser cuidado con dignidad y respeto por mi cultura, creencias y valores.
- Esperar que los servicios y tratamiento que recibo formen parte de mi plan de atención de la salud y que me sean explicados de manera que pueda entenderlos, dándome la oportunidad de hacer preguntas.
- Ser incluido y poder discutir decisiones y elecciones sobre la atención de mi salud.
- Esperar que mi derecho a privacidad y confidencialidad sea respetado, asegurando que mi información personal sea usada en forma apropiada.
- Poder decir lo que pienso sobre el nivel de atención de la salud que recibo, y que se escuchen y consideren mis preocupaciones.

Si tiene alguna inquietud sobre el servicio provisto por JH&FMHN

Usted puede quejarse si considera que se le han negado sus derechos, o que ha recibido atención deficiente.

Primero, hable con el personal del Centro de Salud, ya que ellos a menudo pueden contestar sus preguntas y ayudarlo.

Cada Centro de Salud es administrado por un gerente de la unidad de enfermería (NUM) y usted puede pedir hablar con dicha persona acerca de su inquietud. El NUM está encargado de coordinar todos los servicios de atención de la salud en el centro correccional y debe ser el primer punto de contacto para cualquier inquietud relacionada con su salud.

Si no está conforme con el resultado, puede escribir a la dirección de abajo y haremos cuanto podamos por ayudarlo:

Client Liaison Officer
Justice Health and Forensic Mental Health Network
PO Box 150
Matraville NSW 2036

Hay contactos disponibles fuera de JH&FMHN. Se puede obtener acceso por teléfono a las entidades siguientes ingresando su número MIN, seguido de su PIN, eligiendo la opción 2, y luego marcando el número listado para la agencia pertinente.

- 01# Línea de Apoyo de los Servicios Correccionales (Corrective Services Support Line)
- 05# Comisión de Quejas sobre Atención de la Salud (Health Care Complaints Commission)
- 08# Oficina del Defensor Cívico de NSW (NSW Ombudsman's Office)

JUSTICE HEALTH & FORENSIC MENTAL HEALTH NETWORK

PO Box 150, Matraville NSW 2036

PH: 02 9700 3000

F: 02 9700 3744

E: jhadmin@justicehealth.nsw.gov.au

W: www.justicehealth.nsw.gov.au

ISBN: 978-1-76000-305-0 | **SHPN:** (JH) 150532



Health
Justice Health &
Forensic Mental Health Network