

Resident and Representative Handbook



Manual para residentes y sus representantes

Información destacada

Página 9: Elementos básicos del complejo.

Página 17: Estilo de vida.

Página 21: Salud y asistencia.

Página 25: Sus derechos.

Página 37: Visitantes.

Página 40: Asuntos económicos.

Índice

5	Nuestros objetivos y valores.
5	Bienvenido(a) a su nuevo hogar.
6	Nuestro personal.
7	Mudanza.
9	Su primer día.

9	<p>Elementos básicos del complejo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acondicionadores de aire. • Limpieza. • Electrodomésticos. • Seguridad de los alimentos. • Incendios y procedimientos de urgencia. • Refrigeradores. • Servicio de lavandería. • Ascensores. • Correspondencia. • Ruido. • Mantenimiento y modificaciones. • Control de brotes. • Precauciones. • Reparación de efectos personales. • Carteles de seguridad. • Espacios de guardado. • Consumo de tabaco. • Teléfono.
17	<p>Estilo de vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcohol. • Comida. • Servicio de peluquería. • Servicio de intérpretes. • Salidas del complejo. • Programas de estilo de vida. • Mascotas. • Reuniones de residentes y familiares. • Licencias por hospitalización. • Bienestar espiritual y servicio pastoral.
21	<p>Salud y asistencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación anticipada de asistencia.

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios complementarios de la medicina. • Timbres. • Planes de asistencia. • Historia clínica. • Necesidades para incontinencia. • Médico. • Citas médicas. • Medicaciones y farmacia. • Manejo del dolor.
25	<p>Sus derechos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de defensa. • Estatuto de derechos relativos a la asistencia a adultos mayores. • Quejas y comentarios. • Dignidad del riesgo. • Diversidad. • Libertad de elección. • Información legal. • Fotografía y redes sociales. • Privacidad y confidencialidad. • Programa de Respuesta ante Incidentes Graves (SIRS). • Votar. • Dar testimonio sobre documentos legales.
36	<p>Residentes que participan en el Programa Nacional de Seguro por Discapacidad (<i>National Disability Insurance Scheme</i>) (NDIS).</p>
37	<p>Visitantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de infecciones. • Código de Conducta del Visitante.

40	<p>Asuntos económicos</p> <ul style="list-style-type: none">• Sus aranceles.• Pago de los aranceles de relevo.• Reembolsos.• Pago a terceros proveedores.
----	--

Nuestros objetivos y valores

En Scalabrini, nos impulsa un objetivo claro:

Apoyar a las personas a las que servimos para que vivan la vida con autoestima y dignidad.

Nuestros valores respaldan nuestro objetivo y reflejan quiénes somos.

Somos valientes

Desafiamos el statu quo y superamos los límites para lograr un cambio positivo.

Somos amables

Somos honestos y tenemos en cuenta el impacto que producimos en otras personas antes de actuar.

Somos inclusivos

Disfrutamos de la diversidad y valoramos a las personas por lo que son. Luchamos para generar entornos en los que las personas se sientan bienvenidas, comprendidas, valoradas y seguras.

Somos genuinos

Honramos nuestra palabra. Estamos dispuestos a tomar decisiones que no son populares y a asumir posturas impopulares, si eso es lo correcto.

Bienvenido(a) a su nuevo hogar

Comprendemos que esta mudanza es un evento importante en su vida y que le puede llevar un poco de tiempo instalarse. Estamos aquí para ayudarlo(a) y para hacer todo lo que podamos para hacerlo(a) sentir en su hogar.

Para nosotros, el hogar es donde uno puede ser auténtico.

Un lugar al que pertenece y en el que se siente a seguro(a). Un lugar donde puede relajarse, quitarse los zapatos o recostarse en cualquier momento que desee. Esperamos que Scalabrini pueda ser ese lugar, su nuevo hogar, su santuario, el lugar en el que se siente a gusto.

También comprendemos la importancia de ser respetado(a) y valorado(a) por lo que es. Creemos que una gran parte de la autoestima se basa en seguir teniendo un objetivo en la vida. Esperamos poder conocerlo(a) mejor para que podamos descubrir qué es importante para usted y de qué modo podemos ayudarlo(a) para que se siga sintiendo valorado(a) y apreciado(a).

Estamos con usted en cada paso del camino, garantizando que se sienta bienvenido(a), cómodo(a) y seguro(a).

Hemos incluido la información en este manual para ayudarlo(a) a usted y a su familia a orientarse en el complejo. Por favor, tómese el tiempo necesario para leerlo y no dude en hablar con el gerente del complejo si tiene alguna pregunta o desea algo.

Nuestro personal

Estamos aquí para ayudarlo(a).

Gerente del complejo (Village Manager)

El gerente del complejo es responsable de la administración del complejo y garantiza que se cumplan los altos estándares de servicio y asistencia de manera uniforme.

Gerente del servicio de asistencia (Care Manager)

El gerente del servicio de asistencia supervisa todos los aspectos clínicos del cuidado de nuestros residentes. Trabajan junto con usted para elaborar un plan personalizado de asistencia basado en sus objetivos de salud y bienestar individuales.

Coordinador de bienestar (Wellbeing Coordinator)

El coordinador de bienestar trabajará con usted para saber qué le gusta hacer y qué es lo que le da sentido y placer a su vida. Con esta información, elaborará un plan de estilo de vida hecho a su medida.

Personal de enfermería registrado (*Registered Nurses, RN*)

El personal de enfermería registrado es el personal clave calificado para analizar, planificar, implementar y evaluar los servicios de enfermería. Colaboran con otros profesionales de la salud y prestadores de servicios para coordinar la prestación de su asistencia.

Personal de asistencia (*Care staff*)

El personal de asistencia lo(a) ayuda diariamente con su cuidado personal y con sus necesidades de apoyo para su estilo de vida

Jefe de cocineros (*Chef Manager*)

El jefe de cocineros es responsable de todos los servicios de cáterin. Garantiza que todas sus comidas sean de la más alta calidad, que se cocinen frescas todos los días utilizando ingredientes de la estación.

El jefe de cocineros está a cargo de nuestro apasionado equipo de personal de cáterin.

Jefe de mantenimiento (*Maintenance Manager*)

El jefe de mantenimiento es responsable de coordinar todas las actividades de mantenimiento en el complejo.

Personal de recepción (*Reception staff*)

Nuestra recepción está abierta de lunes a viernes de 9:00 a 16:30 h. Todas las consultas se pueden realizar a través de la recepción, y el personal lo derivará a la persona adecuada.

Personal de limpieza (*Cleaning staff*)

El personal de limpieza es responsable de la limpieza de su habitación y de mantener el entorno limpio en todo el complejo.

Personal de lavandería (*Laundry staff*)

El personal de lavandería es responsable de lavar, doblar y llevar la ropa a su habitación.

Mudanza

Esperamos que esta lista lo(a) ayude a prepararse para el día de la mudanza.

Qué usar en el complejo

No dude en traer lo que desea usar. Le sugerimos que traiga ropa con la que se sienta cómodo(a) y bien. También asegúrese de que la tela de la ropa sea adecuada para lavadoras comerciales. No se recomiendan artículos delicados o prendas de lana, dado que estos materiales tienden a deteriorarse con el lavado. Si desea traer prendas delicadas, le recomendamos que se las dé a su familia para el lavado o la limpieza en seco.

Medicación

Por favor, traiga todas sus medicaciones y recetas actuales.

Dele todas las medicaciones que traiga al personal de enfermería registrado que garantizará que se guarden de manera adecuada.

Efectos personales

Recuerde traer cualquier equipo especial o de ayuda que necesite. Por ejemplo, su andador, audífonos, anteojos (gafas), dentaduras. Le recomendamos que grabe su nombre en estos artículos.

Si desea traer su silla de ruedas motorizada o escúter, hable con el gerente del complejo para que podamos completar una evaluación y explicarle cómo se debe utilizar, guardar y mantener, y qué seguro se necesita. Tenga en cuenta que es posible que en algunos de nuestros complejos no podamos tener sillas de ruedas motorizadas o escúteres por razones de seguridad.

Personalizar su habitación

Su habitación estará amoblada cuando llegue al complejo; sin embargo, este es su hogar, así que puede traer los elementos que lo(a) hagan sentir cómodo(a) y feliz.

Si desea traer algún mueble, converse con el gerente del complejo; obviamente, estos artículos deben caber en la habitación y permitirle al personal cuidarlo(a) de manera adecuada y segura.

Documentación

Es necesario traer una documentación esencial el primer día.

Entre esta se incluyen:

- Su acuerdo con el centro residencial de asistencia para adultos mayores firmado ante un testigo.
- Sus números de Medicare y de la tarjeta de jubilación (*Pension card*).
- Su tarjeta de asuntos de veteranos (*Veterans Affairs card*) (si corresponde).
- El formulario de la autorización de débito directo para la farmacia (*Pharmacy Direct Debit Authorisation*).

Ropa de cama y almohadas

Le proporcionamos ropa de cama y almohadas, pero puede traer su propia almohada, cobertor o acolchado. Para su seguridad y la de los demás, asegúrese de que estos elementos estén hechos de tela ignífuga.

Si tiene alguna pregunta sobre qué traer, hable con el gerente del complejo.

Su primer día

Un miembro del personal estará allí para recibirlo(a) cuando llegue. Él o ella le mostrarán su habitación y le darán un tiempo para relajarse. Es posible que desee tomar una taza de té o café para ayudarlo(a) a relajarse.

Mientras tanto, llevaremos su ropa para etiquetarla y revisaremos toda la documentación; por ejemplo, si vino directamente desde el hospital, verificaremos el resumen de su alta.

Una vez que se acomode, le haremos algunas preguntas. Por ejemplo, sus preferencias de dieta, lo que le gusta o lo que no le gusta, si hay algo que lo(a) preocupa. También le haremos algunas observaciones clínicas básicas y elaboraremos un plan de asistencia provisorio.

Nuestro equipo de administración lo(a) ayudará a completar la documentación. También le tomarán una foto para incluir en su legajo.

Si ya está listo(a), un miembro de nuestro equipo de bienestar lo(a) visitará para hablar en detalle con usted acerca de las cosas que le gustan, para que podamos saber un poco más de usted.

No tenga miedo de hacer cualquier pregunta o de presentar cualquier inquietud que usted pueda tener. Estamos aquí para ayudarlo.

Elementos básicos del complejo

Acondicionadores de aire

Si su habitación tiene acondicionador de aire automático, será un placer para un miembro del equipo mostrarle cómo funciona.

Limpieza

Limpiaremos su habitación periódicamente, incluso los pisos y el baño.

Electrodomésticos

Cuidaremos cualquier electrodoméstico que ya esté en su habitación. Para organizar las reparaciones y el mantenimiento, por favor hable con el gerente del complejo.

Artículos eléctricos personales

Es necesario que cualquier electrodoméstico que usted traiga esté etiquetado por un electricista calificado como "seguro para su uso" ("*safe for use*") antes de que se lo pueda utilizar en el complejo. Si el artículo es nuevo, no se le solicitará el etiquetado, siempre y cuando pueda traer un recibo como comprobante de la compra reciente. Tenga en cuenta que los residentes o sus representantes son responsables del mantenimiento de los artículos eléctricos personales.

Seguridad de los alimentos

El Programa de Seguridad de los Alimentos de Scalabrini está en consonancia con la Ley de Seguridad de los Alimentos de NSW y debe garantizar que todos los alimentos traídos al complejo cumplan con las normas de seguridad alimentaria. Esto también se relaciona con los alimentos que traen los amigos y familiares, y dicha Ley establece que solo usted puede comer esos alimentos y que no se pueden compartir con otros residentes.

A algunos residentes les gusta tener comida extra en la habitación para comer más tarde. Si bien esto es aceptable para los alimentos que se pueden conservar, como galletitas y chocolates, por favor, asegúrese de no dejar alimentos perecederos en su habitación, dado que comer comida vieja puede provocarle una intoxicación alimentaria.

Incendios y otros procedimientos de urgencia

Los miembros del personal de Scalabrini están capacitados en seguridad contra incendios, en el uso de equipos contra incendios y en procedimientos de evacuación.

También llevamos a cabo simulacros de incendios periódicamente.

El complejo cuenta con alarmas contra incendio, puertas contra incendios/humo y extinguidores de incendios. Las salidas de incendio están ubicadas por todo el edificio y los carteles de salida se exhiben de manera visible. Los planos de salida de urgencia también están exhibidos de manera visible en los sitios clave. Tenga a bien familiarizarse con estos planos.

En el caso improbable de que haya un incendio u otra urgencia, siga las instrucciones del gerente del complejo, gerente del servicio de asistencia, personal de enfermería registrado, bomberos y de cualquier apoyo de los servicios de urgencia o policía.

Para garantizar su seguridad, la alarma contra incendio del complejo está conectada al cuartel de bomberos para que puedan recibir una notificación y dar una respuesta rápida.

Por favor, en caso de incendio no utilice los ascensores.

Refrigeradores

Usted puede querer tener un pequeño refrigerador (heladera) en su habitación. Por favor, hable primero con el gerente del complejo para asegurarse de que tiene suficiente espacio y de que es seguro que usted tenga un refrigerador en su habitación.

También, como con cualquier electrodoméstico que usted traiga, se le exigirá que un electricista calificado lo etiquete como "seguro para su uso".

Tenga en cuenta que los residentes o sus representantes son responsables del mantener limpio el refrigerador y de su mantenimiento permanente.

Servicio de lavandería

Su ropa es importante. Para ayudarlo(a) a que se mantengan a salvo y con buen aspecto, le proveemos un servicio de etiquetado gratuito y recolectamos la ropa usada de su habitación todos los días y se las devolveremos dobladas y limpias dentro de los 2 días.

Para que los pequeños artículos, tales como calcetines, pañuelos y medias estén juntos, es una buena idea que usted traiga una bolsa de red para lavandería etiquetada.

Utilizamos lavadoras de nivel comercial para cumplir con las normas de higiene. Estas máquinas pueden ser fuertes para los materiales delicados, entonces recomendamos que las prendas sean de material sintético, por ejemplo, mezcla de poliéster y algodón o acrílicos en lugar de lana o algodón puro.

Por supuesto que usted puede elegir utilizar ropa hecha con telas naturales. Si quiere que mantengan su buen aspecto, podría arreglar para que un miembro de la familia las lave.

No podemos aceptar responsabilidad por las prendas dañadas durante el lavado.

Ascensores

Para su conveniencia, muchos complejos tienen ascensores.

Si un ascensor se detuviera entre pisos o si no se abrieran las puertas, presione el botón de alarma para pedir ayuda. El personal será notificado para tomar medidas inmediatas.

Por favor, en caso de incendio no utilice los ascensores.

Correspondencia

La correspondencia sigue llegando cuando usted se muda. Se la entregaremos el día que llegue. Si desea que alguien le lea la correspondencia, simplemente pídale.

También ofrecemos un servicio postal. Por favor, coloque la dirección y la estampilla en la correspondencia que usted desee enviar y déjela en la recepción.

Mantenimiento y modificaciones

Mantenimiento

Todos los equipos que pertenecen a Scalabrini, tales como andadores y sillas de ruedas serán mantenidos por Scalabrini. Usted es responsable del mantenimiento de todos sus efectos personales.

Modificaciones

Si desea agregar algo a su habitación, hable primero con el gerente del complejo para que se revisen y aprueben sus planes.

A continuación, hay algunas cosas que debe recordar:

- Cualquier cambio debe estar acorde con la decoración de Scalabrini, que incluye la combinación de colores.
- Usted debe pagar por cualquier cambio.

- Las modificaciones o instalaciones (que usted haga) pasan a ser propiedad del complejo.
- En algunos casos, cuando usted desaloje la habitación es posible que se le solicite que quite, a su propio costo, el cambio que le ha hecho a su habitación.
- Las telas de las cortinas deben ser ignífugas.
- Cualquier trabajo realizado debe ser llevado a cabo por contratistas calificados con seguro adecuado.

Dinero, regalos y objetos valiosos

Dinero

Al personal no se le permite prestar dinero, recibir préstamos, dar asesoramiento financiero ni ayuda con trámites bancarios.

Regalos

Como regla general, en algunas ocasiones especiales, tales como cumpleaños, se pueden dar o recibir pequeños regalos, por ejemplo, chocolates, pero no se deben intercambiar regalos caros entre los residentes y el personal.

Tampoco podemos aceptar donaciones de efectos personales de un residente, tales como muebles, ropa u otros bienes al desalojar el complejo.

Objetos valiosos

Por razones de seguridad, le solicitamos que no guarde joyas caras o grandes sumas de dinero en su habitación.

Scalabrini no puede responsabilizarse por cualquier artículo que se pueda perder, robar o dañar. Esto incluye dentaduras, anteojos y audífonos.

Si usted trae objetos valiosos al complejo, le recomendamos enfáticamente que los asegure.

Ruido

Lamentablemente, no todos disfrutarán de su gusto musical o del sonido de su programa de televisión favorito. Si sus oídos ya no son lo que eran antes, le solicitamos que use auriculares u otro tipo de ayuda auditiva.

Trate de mantener el ruido al mínimo para no molestar a sus vecinos. Lo mismo aplica para cuando reciba invitados.

Control de brotes

Las infecciones se pueden diseminar en cualquier entorno y los residentes de un centro de adultos mayores pueden ser más vulnerables a las infecciones por diversos motivos, entre los que se incluyen: ser mayores, haber estado en el hospital, tener enfermedades crónicas y vivir en un entorno comunitario.

En Scalabrini, la calidad del control de infecciones se logra mediante:

- la adopción del Manual para la prevención y el control de infecciones e insectos;
- la designación de un funcionario de control de infecciones en cada complejo;
- la adopción de precauciones basadas en las normas y la transmisión;
- la educación y capacitación adecuadas para todos los miembros del personal que incluye capacitación en el control de brotes;
- la provisión de equipos e instalaciones de calidad;
- el cumplimiento con todos los lineamientos de seguridad de los alimentos; y
- un programa de auditoría eficaz.

Precauciones

Debido al riesgo de incendios, quemaduras y lesiones que usted puede correr, no utilizamos bolsas de agua caliente, almohadillas para calentar en el microondas o mantas eléctricas. Si desea utilizar estos artículos, convérselo con nuestro personal de enfermería registrado para que podamos investigar otras alternativas para usted.

Reparación de efectos personales

No ofrecemos servicios de arreglos o reparación en el complejo. Se le solicita a usted o a sus familiares que arreglen o reparen su ropa o efectos personales si están dañados.

Carteles de seguridad

Hay carteles de seguridad exhibidos en el complejo para ayudarlo(a) a identificar y evitar riesgos y peligros.

Tenga en cuenta todos los carteles de seguridad, por ejemplo, carteles de piso mojado, y preste atención a dónde están las salidas.

Espacios de guardado

Hay espacios de guardado limitados en el complejo. Si tiene pertenencias, tales como ropa de fuera de temporada, le solicitamos que la familia ayude llevándose alguna de estas prendas y cambiándolas por ropa adecuada para la estación actual.

Consumo de tabaco

En beneficio de la salud de las otras personas del complejo, 'no se puede fumar' en ninguna habitación, en las áreas comunes y en los balcones.

Hable con el gerente del complejo para saber dónde se permite fumar.

Teléfono

Usted puede arreglar para que se le conecte un teléfono en su habitación. El costo de la conexión y de las llamadas estarán a su cargo.

Por favor, hable con la recepción si desea ayuda para tener una conexión telefónica.

Si no realiza llamadas con frecuencia, pero desea tener acceso para hacer una llamada, hable con un miembro del personal para solicitar ayuda.

Estilo de vida

Alcohol

Puede disfrutar de un vaso de vino en el almuerzo o la cena; sin embargo, lo(a) alentamos a beber con moderación para reducir el riesgo del daño relacionado con el alcohol.

Si tiene una enfermedad que se ve afectada por el alcohol, o tiene una medicación recetada que está contraindicada con el consumo de alcohol, sírvase consultar con su médico para obtener asesoramiento.

Comida

Nuestros menús nutritivos de temporada están planificados cuidadosamente con un especialista en nutrición y consultados con los residentes.

El desayuno, el almuerzo y la cena las prepara el equipo de cáterin en nuestra cocina del predio y las supervisa nuestro jefe de cocineros.

Por favor, no olvide de avisarnos si tiene algún requisito de dieta especial, alergias a alimentos, lo que le gusta y lo que no le gusta, y los requisitos culturales o religiosos, y cualquier otra necesidad con respecto a utensilios.

Las bebidas, té, café, leche, galletitas, frutas y refrigerios están disponibles a pedido en cualquier momento. Simplemente solicíteselo a nuestro personal y ellos estarán complacidos de preparárselo.

Le recomendamos que utilice el salón comedor durante los horarios de comidas, dado que este es un gran momento para socializar con los otros residentes. Por supuesto, si lo desea, podemos organizar para que le lleven las comidas a su habitación.

Servicio de peluquería

El complejo tiene un servicio local de peluquería que viene periódicamente. Si desea concertar una cita, solicíteselo a un miembro del personal.

Los cortes, lavados con champú y peinados están disponibles a precios razonables y serán cargados a su cuenta.

Servicio de intérpretes

Si es necesario, el personal le organizará un servicio de intérpretes.

Salidas del complejo

Salida por el día

Por favor, complete un Formulario para que el residente salga del predio (*Resident Leave Form*) y d selo al personal de enfermería registrado para que estemos en conocimiento de su salida.

Licencia social

Si usted es residente permanente del complejo, tiene derecho a tener 52 días de licencia por año financiero. Usted aún es responsable de sus honorarios cuando est  con licencia social del complejo.

Si su licencia social supera los 52 días, se le solicitará que pague el equivalente al subsidio de la Commonwealth o de lo contrario que sea pagadero a Scalabrini Village Ltd. Esto es además de los honorarios y cargos aplicables.

Licencias por hospitalización

Si usted es residente permanente, puede tomar licencias ilimitadas con el fin de recibir tratamientos en el hospital. Los cargos diarios por alojamiento siguen siendo aplicables durante todo el período de la licencia por hospitalización.

Programas de estilo de vida

Tenemos una amplia gama de actividades que usted puede elegir.

Nuestro programa de actividades está elaborado en base a las charlas con los residentes acerca de lo que les gustaría hacer. Entonces, asegúrese de decirnos qué le gusta hacer, así podemos incluirlo en el programa.

También lo(a) alentamos a seguir con sus pasatiempos e intereses. Solo díganos cómo lo(a) podemos ayudar.

El equipo de bienestar lleva a cabo eventos especiales en el complejo durante todo el año, garantizando celebrar los días culturalmente importantes para todos nuestros residentes.

Boletín informativo

A través de nuestro boletín informativo mensual "*This is us*" (Estos somos nosotros), les enviaremos a las familias una actualización acerca de la vida en el complejo.

Le enviaremos el boletín por correo electrónico a su contacto principal, quien lo podrá distribuir a los otros miembros de la familia y amigos.

Mascotas

Comprendemos la importancia que una mascota puede tener en la vida en las personas. Si desea que su mascota lo(a) visite, hable con el gerente del complejo.

Algunas cosas para tener en cuenta:

- La mascota debe estar bien educada.
- La mascota debe estar con la correa durante la visita.

- Para comodidad de los otros residentes, la visita debe ser por un período adecuado.
- No todos disfrutarán de la compañía de una mascota; por favor, no lo tome de manera personal.

Reuniones de residentes y familiares

Hacemos reuniones periódicas en el complejo, dado que es una gran oportunidad para estar juntos en un entorno grupal y conversar sobre qué pasa en el complejo y sobre cualquier otra cosa que esté planificada.

También es importante conocer su opinión sobre cómo andan las cosas en el complejo, incluso sugerencias para mejorar.

Se agradece mucho su asistencia y contribución, dado que trabajamos en conjunto para el beneficio de todas las personas del complejo.

Bienestar espiritual y servicio pastoral

El servicio pastoral consiste en 'estar con' las personas y compartir su camino. Nuestras hermanas religiosas ofrecen ayuda a todos los residentes, independientemente de su fe u origen.

También se pueden organizar servicios y visitas de representantes de otras fes al complejo.

Para nuestros residentes católicos, los servicios de rosario y misa se llevan a cabo en las capillas de nuestro predio.

Salud y asistencia

Planificación anticipada de asistencia

Para garantizar que se conozcan y queden documentados sus deseos respecto de su cuidado personal y de salud, lo(a) alentamos a elaborar un plan anticipado de asistencia.

Un plan anticipado de asistencia establece sus deseos para las intervenciones médicas, específicamente, en caso de lesiones o enfermedades importantes en las que pierda la capacidad de comunicarse de manera eficaz.

Por favor, hable con el gerente del servicio de asistencia acerca de la organización de un plan anticipado de asistencia.

Servicios complementarios de la medicina

Podemos organizarle una variedad de servicios complementarios de la medicina. Entre estos se incluyen fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales, ayudantes de fisioterapia, servicios de podología, servicios de especialistas en nutrición y fonoaudiólogos.

Puede haber algunos costos asociados según el servicio.

Timbres

Si necesita ayuda, por favor, utilice el timbre de su habitación para llamar al personal en cualquier momento del día o de la noche.

Planes de asistencia

Trabajamos con usted para elaborar un plan personalizado para lograr sus objetivos de salud, bienestar y estilo de vida.

Revisaremos este plan periódicamente para garantizar que todo marche bien y, dado que los objetivos y necesidades cambian con el tiempo, actualizaremos el plan para asegurarnos de que reciba la ayuda que quiere.

Su plan de asistencia está disponible para que usted lo revise en cualquier momento.

Historia clínica

Mantenemos un registro de todos sus tratamientos médicos y clínicos. Este registro es confidencial y el acceso está limitado a los profesionales de la salud que lo cuidan directamente. Cualquier historial médico de un profesional médico que lo(a) asiste solo puede estar disponible si él lo aprueba.

Comunicación

En una situación de urgencia, el personal se pondrá en contacto con la persona que usted mencionó como contacto principal y, con su consentimiento, también le proporcionaremos las actualizaciones sobre su cuidado y bienestar de manera permanente.

Es responsabilidad de la persona de contacto garantizar que la información de contacto brindada sea exacta y esté actualizada. También es responsabilidad de la persona de contacto comunicarse con otros miembros de la familia si ese es su deseo.

Si hay algo específico que usted o su representante quisiera conversar con el gerente del complejo, por favor, no dude en hacerlo.

Es posible que desee consultar la sección "Quejas y comentarios" de la página 28.

Necesidades para incontinencia

Trabajaremos con usted de manera privada para determinar sus necesidades para la incontinencia.

Usted puede elegir utilizar las ayudas que tenemos en el complejo, o puede comprar el tipo que usted prefiera.

Médico

Si usted no tiene un médico, podemos darle una lista de médicos de cabecera que visitan el complejo periódicamente.

Si decide cambiar de médico en cualquier momento, por favor, avísele a su médico anterior y notifique al personal de enfermería registrado los datos de su nuevo médico.

Para garantizar que tenga acceso a asistencia médica en todo momento, le solicitamos a los médicos que visitan el complejo que atiendan después del horario comercial.

Citas médicas

Si tiene una derivación de un médico, el personal puede ayudarlo a concertar las citas.

Si su representante no puede acompañarlo(a) a una cita, podemos arreglar para que el personal de enfermería lo acompañe, a su cargo.

Medicaciones y farmacia

Cuando un médico le receta medicamentos, podemos pedirlos en su nombre.

Scalabrini tiene un farmacéutico de preferencia con sistemas y procesos complementarios para garantizar que su medicación sea despachada correctamente. Usted es libre de elegir una farmacia; sin embargo, es importante que puedan despachar las medicaciones según las políticas de seguridad del complejo y las leyes vigentes. Sírvase hablar con su gerente del servicio de asistencia sobre sus opciones y los procesos para comprar su medicación. Tenga en cuenta que es necesario que pague su propia cuenta de la farmacia.

Si usted maneja sus propias medicaciones o debe cambiarlas, consulte con el personal de enfermería registrado. Si, por algún motivo, no desea tomar la medicación recetada, convérselo con nosotros para que podamos informárselo al médico.

Manejo del dolor

Si tiene dolor, avísele a un miembro del personal. Trabajaremos con usted para reducir su malestar y, cuando sea necesario, para hacer una derivación a un médico, fisioterapeuta o clínica especializada en dolor.

Sus derechos

Servicio de defensa

El Programa Nacional de Defensa para la Asistencia para Adultos Mayores (*National Aged Care Advocacy Program*, NACAP) ofrece apoyo de defensoría gratuito y confidencial para los adultos mayores y sus cuidadores. También ayuda a los prestadores de servicios de asistencia para adultos mayores a comprender sus responsabilidades y los derechos del consumidor de las personas que cuidan.

Para hablar con un defensor, llame a la línea nacional de defensa sobre asistencia para adultos mayores (*National Aged Care Advocacy line*) al 1800 700 600 (llamada gratuita) o

visite el sitio web de la OPAN (Red de defensa de personas mayores)

<https://opan.com.au/>.

Estatuto de derechos relativos a la asistencia a adultos mayores

Sus derechos están protegidos por el Estatuto de derechos relativos a la asistencia a adultos mayores (*Charter of Aged Care Rights*).

Tiene derecho a:

- recibir servicios y asistencia segura y de alta calidad;
- ser tratado(a) con dignidad y respeto;
- que se apoye y valore su identidad, cultura y diversidad;
- vivir sin abuso y descuido;
- ser informado(a), de manera comprensible, sobre los servicios y asistencia;
- acceder a toda la información por sus propios medios, que incluye la información sobre sus derechos, asistencia y servicios;
- tener el control y tomar las decisiones acerca de su asistencia y vida personal y social, que incluye las elecciones que comprenden el riesgo personal;
- tener el control y tomar las decisiones acerca de los aspectos personales de su vida cotidiana, asuntos financieros y pertenencias;
- su independencia;
- ser escuchado(a) y comprendido(a);
- tener una persona de su elección, que incluye un defensor de asistencia para adultos mayores, que lo ayude o hable en su nombre;
- presentar quejas sin sufrir represalias y que sus quejas se traten de manera justa y rápida;
- tener privacidad y a que se proteja su información personal;
- ejercer sus derechos sin que esto afecte de manera adversa la manera en la que se lo(a) trata.

Quejas y comentarios

Alentamos a expresar opiniones, buenas o malas, como una manera de mejorar nuestro servicio.

La Ley sobre Asistencia a Adultos Mayores (*Aged Care Act*) de 1997 estipula que usted tiene derecho a presentar una queja o a elevar un tema de preocupación acerca de los servicios de asistencia para adultos mayores que usted reciba.

Si usted tiene una inquietud o una queja, queremos saberlo lo antes posible para que podamos trabajar con usted para solucionarlo.

Usted puede hablar directamente con el personal de enfermería registrado de guardia, el gerente del servicio de asistencia o el gerente del complejo o utilizar un formulario para presentar quejas o realizar comentarios (formulario azul) disponible en la recepción y en distintos sitios del complejo.

¿Qué pasará si presenta una queja?

Tomamos todas las quejas con seriedad. Nosotros:

- trataremos su queja de manera confidencial;
- investigaremos qué pasó y por qué;
- trabajaremos con usted para solucionar el problema tan pronto como sea posible;
- buscaremos las maneras de evitar que sucedan nuevamente;
- lo(a) mantendremos informado(a) y haremos un seguimiento con usted una vez que solucionemos el problema.

Cómo presentar una queja si aún no está satisfecho(a)

Si no se siente cómodo(a) para presentar una queja ante nosotros o no está satisfecho(a) con la manera en que hemos abordado su queja, puede ponerse en contacto con estas organizaciones externas.

Red de Defensa de Personas Mayores (*Older Persons Advocacy Network*) | 1800 700 600.

Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores (*Aged Care Quality and Safety Commission*) |1800 951 822.

¿Qué sucede si quiere hacer una felicitación?

Si estamos haciendo las cosas bien, también es importante que nos lo diga. Las felicitaciones serán compartidas para reconocerle al personal que está haciendo un buen trabajo.

Es posible que publiquemos las felicitaciones en nuestro sitio web o en otro material, pero no se preocupe porque no utilizaremos su nombre, salvo que usted esté de acuerdo.

Dignidad del riesgo

Tiene derecho a participar en las actividades que implican un riesgo. Es parte de nuestras obligaciones generales hacer una evaluación formal de riesgos de la actividad con usted y conversar sobre los riesgos y las estrategias de mitigación de riesgos con usted y su representante.

¿Qué significa la dignidad del riesgo?

Dignidad del riesgo en un entorno de asistencia para adultos mayores implica que una persona tiene derecho a elegir qué hace y cómo vive la vida, a pesar de que sus elecciones impliquen un riesgo.

La dignidad del riesgo es clave para la independencia de una persona y su capacidad de vivir una vida digna y plena.

Algunos ejemplos de asunción de riesgo:

- Una persona puede desear salir sola a pesar de que puede correr el riesgo de caerse.
- Una persona puede desear utilizar barandas para la cama a pesar de que corre el riesgo de sufrir lesiones.
- Una persona con diabetes puede, en contra del asesoramiento médico, desear hacer una dieta con alto contenido de azúcar.

- Una persona puede desear no tener un colchón antiescaras, incluso si corre el riesgo de tener lesiones por presión.
- Una persona puede desear comer comida sólida cuando se ha identificado que corre el riesgo de ahogarse.

Si bien estas actividades pueden ser riesgosas, como prestador de cuidados para adultos mayores, debemos apoyar a las personas para que tomen sus propias decisiones y ejerzan su autonomía. Esto lo hacemos hablando primero con la persona, explicándole los riesgos asociados y, si desean seguir con la actividad, ayudándolas a controlar el nivel de riesgo que presenta.

Fuente: Ley de la Comisión de Reforma del Derecho Australiano (*The Australian Law Reform Commission*)

Los principios nacionales para la toma de decisiones

1. Cada adulto tiene derecho a tomar decisiones que afecten su vida y a que se respeten esas decisiones.
2. A las personas que necesitan ayuda para tomar decisiones se les debe proporcionar la ayuda necesaria para que tomen, comuniquen y participen en las decisiones que afectan su vida.
3. Las personas que pueden necesitar ayuda para tomar decisiones deben instruir sobre las decisiones que afectan su vida: su voluntad, preferencias y derechos.
4. Las decisiones, arreglos e intervenciones para las que las personas puedan necesitar ayuda para tomar decisiones deben respetar sus derechos humanos.

Diversidad

Apreciamos a las personas por lo que son y disfrutamos de la diversidad en términos de raza, color, enfermedad física o psiquiátrica, discapacidad intelectual, sexo, orientación sexual, identidad de género, actividad sexual lícita, edad, discapacidad mental o física, estado civil, religión, opinión política, nacionalidad y origen social.

Luchamos para generar entornos en los que las personas se sientan bienvenidas, comprendidas, valoradas y seguras.

Nosotros:

- procuramos de manera activa y flexible responder a las necesidades exclusivas tanto de los empleados como de los residentes;
- nos comprometemos a garantizar que a todos se los trate con respeto, dignidad y transparencia;
- procuramos garantizar que nuestras prácticas comerciales y políticas, y procedimientos no impidan que las personas de diversos orígenes tengan una igualdad de oportunidad dentro de la organización.

Libertad de elección

Respetamos su libertad de vivir la vida como quiera y de controlar sus propios asuntos. Usted es libre de tomar las decisiones que afecten su vida, esto incluye el derecho a rechazar un tratamiento.

Consultaremos con usted (o su representante) sus elecciones y preferencias.

Información legal

Le solicitamos que nos provea copias de cualquier poder amplio y general o de tutoría para garantizar que podamos respetar y cumplir con los arreglos que usted ha hecho.

Poderes amplios y generales, poderes perdurables y tutorías perdurables

Si usted necesita ayuda para manejar sus asuntos, puede elegir darle a alguien que usted conozca y en quien confíe, o a un organismo especializado (tales como el Fiduciario Público y Tutor de NSW) el poder para tomar decisiones en su nombre.

Esto le permitirá a la persona manejar sus asuntos cuando usted no quiera o ya no pueda hacerlo.

Según su situación, esto puede incluir:

- el poder para tomar decisiones sobre sus asuntos financieros y legales, o
- decisiones sobre su estilo de vida (que incluye dónde vive) o qué tratamientos médicos o de salud usted debe recibir.

Tutoría y administradores

Si usted no ha designado a alguien formalmente para manejar sus asuntos (en virtud de un poder amplio y general) y se torna necesario hacerlo, un tribunal o un panel de tutoría puede designar un tutor o administrador en su nombre.

Un tutor (que podría ser un miembro de la familia o un amigo) es una persona sustituta que puede tomar decisiones sobre su estilo de vida, tales como dónde debería vivir una persona, así como también dar su consentimiento para los servicios de asistencia médica, odontológica y de salud en general.

Un administrador actúa como gerente financiero y cuida la propiedad y las finanzas de una persona.

Hay varios factores que el tribunal o el panel de tutores tomarán en cuenta antes de tomar una decisión para designar un tutor o administrador, entre los que se incluyen:

- su capacidad para manejar sus propios asuntos;
- cualquier afección médica o enfermedad importante que pudiera afectar su capacidad de tomar decisiones, tales como demencia, discapacidad intelectual, enfermedad mental o lesión cerebral adquirida;
- si es en su propio interés que se designe un tutor o administrador.

Convertirse en un representante autorizado

Si una persona no puede dar su consentimiento para que alguien hable en su nombre, deberá tener un representante autorizado.

Los documentos legales que usted necesita proporcionar a My Aged Care para convertirse en un representante autorizado deben demostrar que usted puede tomar

decisiones legalmente en nombre de otra persona acerca de cuestiones personales, de estilo de vida o de salud.

Entre algunos de los documentos legales comunes que My Aged Care necesita se incluyen la tutoría, o cualquiera de los siguientes documentos que estén respaldados por una carta de un médico de cabecera que declare que la persona no puede actuar por sí misma.

- poder perdurable (solo en ACT, Queensland y Victoria);
- instrucciones médicas anticipadas (*Advance Health Directive*) (ACT y WA no están incluidos), o similar;
- tutoría perdurable.
- Usted deberá enviar esta documentación a My Aged Care con un Formulario de designación de un representante para My Aged Care para convertirse en un representante autorizado.

¿Qué ocurre si no hay un representante legal designado?

Es posible que un miembro de la familia o alguien a quien usted cuida ya no pueda tomar decisiones y que no haya designado a nadie para actuar en su nombre.

Si usted es la mejor persona para actuar en su nombre, puede darle los siguientes documentos a My Aged Care para que lo(a) designen a usted como representante autorizado para ayudar a la persona:

- una declaración solemne que estipule que usted es la persona más adecuada para representarlo(a) y que no hay un representante legal formal designado, y
- una carta de un médico de cabecera que declare que la persona no puede actuar por sí misma.
- Cualquier decisión que usted tome por alguien sobre su asistencia para adulto mayor debe ser en el mejor interés de esa persona y cualquier información que usted brinde debe ser exacta y correcta.

Referencia: <https://www.myagedcare.gov.au/legal-information>.

Divulgación abierta

Divulgación abierta es el diálogo abierto que un prestador de asistencia para adultos mayores tiene con las personas que reciben dichos servicios cuando algo sale mal y que haya dañado o haya tenido el potencial de provocar un daño a una persona que recibe los servicios de asistencia para adultos mayores.

La divulgación abierta es un requisito profesional clave para todo el personal de Scalabrini.

La Política de divulgación abierta de Scalabrini garantiza que los residentes, contratistas y el personal estén respaldados a través de un proceso de divulgación abierta cuando algo sale mal que haya dañado, o tenga el potencial de dañar a un residente.

Esto incluye seguridad cultural, justicia natural, dignidad y respeto, y privacidad y confidencialidad.

Fotografía y redes sociales

Las fotos digitales y las redes sociales son excelentes maneras para que usted (y su familia) documenten su vida en línea.

Usted debe estar en conocimiento de sus responsabilidades para con otros residentes, que incluyen sus derechos a la privacidad de no fotografiar a otras personas o de compartir información sin su expreso consentimiento.

Para la seguridad de todos, usted no debe comentar en línea nada que pueda comprometer al complejo, a otros residentes o al personal.

Privacidad y confidencialidad

Nuestra política de privacidad establece cómo manejamos la privacidad en Scalabrini.

Recopilación de información sensible

Solo recopilamos información que es necesaria para manejar su asistencia.

Confidencialidad

Cumplimos las leyes sobre privacidad y confidencialidad en virtud de la Ley sobre Privacidad (*Privacy Act*) de 1988 y los lineamientos de los principios de privacidad de Australia.

Haremos todo lo posible para evitar que su información personal se utilice indebidamente, se pierda o se acceda de manera ilícita.

También destruiremos cualquier información personal acerca de usted que ya no necesitamos. Por lo general, esto sucederá siete años después de la última vez que se la utilizó.

Compartir información

Solo utilizaremos su información o proporcionaremos información a terceros, tales como médicos de cabecera (*general practitioner, GP*), especialistas, profesionales de la salud complementarios con fines pertinentes al manejo de su salud y asistencia. No utilizaremos ni divulgaremos su información con otros fines sin su consentimiento.

Consultas sobre la política de privacidad

Si usted tiene una consulta o una queja acerca de la política de privacidad de Scalabrini, póngase en contacto con nosotros al: 02 8876 6860.

Programa de Respuesta ante Incidentes Graves (SIRS)

Como residente adulto mayor de cuidado, usted tiene derecho a recibir una atención segura y de calidad, y a vivir sin ser víctima de abuso o descuido.

El Programa de Respuesta ante Incidentes Graves (*Serious Incident Response Scheme*, SIRS) es una nueva iniciativa del Gobierno para ayudar a reducir el riesgo de abuso y descuido que pueden correr las personas que viven o que se quedan en un centro residencial de cuidado para adultos mayores.

El programa exige que los prestadores de cuidados para adultos mayores se identifiquen, registren, gestionen, resuelvan e informen todos los incidentes graves que ocurran, o aquellos que se alegan o sospechan que hayan ocurrido, en un servicio residencial de cuidado para adultos mayores.

Esto incluye los informes de todos los incidentes que se alegan o se sospechan que hayan ocurrido, o presenciado, entre residentes de un servicio de cuidado para adultos mayores, que incluye el caso de que el residente que provoque el incidente tenga una deficiencia de salud mental o cognitiva.

¿Cómo se beneficiará usted con el SIRS?

El SIRS y el sistema de gestión de incidentes eficaz:

- reducirá la posibilidad de que usted sea sometido(a) a abuso o descuido en el centro residencial;
- le ayudará a acceder a apoyos de manera más rápida y permanente si un incidente grave lo(la) afecta;
- reducirá la probabilidad de que un incidente grave ocurra nuevamente.

Para obtener más información, visite <https://www.agedcarequality.gov.au/sirs>.

Votar

Si usted desea ejercer su derecho democrático a votar, puede hacerlo.

En el período de elecciones, el personal hará los arreglos adecuados para facilitar la votación haciendo uso de los votos postales o actuando como enlace con la familia.

Su familia debe verificar si su nombre está en el Padrón electoral para garantizar que su cambio de dirección esté registrado.

Dar testimonio sobre documentos legales

Al personal no se le permite dar testimonio sobre ningún documento personal. Discúlpennos por el inconveniente que esto le puede ocasionar.

Por favor, haga los arreglos específicos para que se atestigüen sus documentos legales.

Residentes que participan en el NDIS

Usted tiene acceso a todas las funciones en virtud de la Comisión del NDIS, tales como el Código de Conducta del NDIS, así como también a los procesos para presentar quejas y a las reglamentaciones de más peso relacionadas con el uso de las prácticas de restricción legisladas.

Paquete de bienvenida de los participantes del NDIS:

<https://www.ndiscommission.gov.au/document/1336>.

Información para participantes jóvenes del NDIS en el centro residencial de asistencia para adultos mayores: <https://www.ndiscommission.gov.au/document/1666>.

Visitantes

Por favor firmen la entrada y la salida a los fines de evacuaciones de urgencia y seguridad contra incendios.

Antes de ingresar, también se les solicita que se sometan a todos los requisitos de salud necesarios.

Le solicitamos amablemente que se familiaricen con el Código de Conducta del Visitante de Scalabrini incluido en este manual y en los carteles que se encuentran en el complejo.

Control de infecciones

Cada persona que ingresa al complejo es responsable del control de infecciones.

Por favor, asuma esta responsabilidad con seriedad, dado que muchos residentes son frágiles y pueden ser muy susceptibles a infecciones que pueden derivar en consecuencias graves.

Le rogamos que no visite el complejo si ha estado enfermo(a) de manera reciente, o tiene síntomas de cualquier enfermedad respiratoria (dolor de garganta, congestión nasal, goteo nasal, tos, dolor muscular o articular, cansancio), temperatura superior a los 37,5 °C, vómitos o diarrea, o ha estado en contacto con alguien que está enfermo(a).

Lavado de manos

Por favor, asegúrese de lavarse o desinfectarse las manos periódicamente. Los lavabos y las unidades para desinfección de manos están disponibles en todo el complejo. Asegúrese de que los niños también observen estas prácticas de higiene.

Buenos modales para toser y estornudar

Recuerde practicar buenos hábitos de higiene cuando estornude y tosa:

- cubriéndose la boca y la nariz con un pañuelo de papel cuando estornude o tosa (si no tiene un pañuelo de papel, tosa o estornude en el pliegue del codo);
- colocando los pañuelos usados en un recipiente después de usarlos; y
- lavándose las manos enseguida con agua y jabón durante por lo menos 20 segundos o más, o utilizando desinfectante para manos después de toser o estornudar.

Uso de mascarillas

Oportunamente se le puede exigir que utilice una mascarilla como condición de ingreso al complejo.

Es importante que usted:

- se lave las manos o use desinfectante para manos antes de colocarse la mascarilla;
- se coloque la mascarilla sobre la nariz y la boca, y la asegure por debajo del mentón;
- ajuste la mascarilla perfectamente a ambos lados del rostro, pasando los elásticos por sobre sus orejas.

Sí

- Utilice la mascarilla sobre la nariz y la boca.

No

- Coloque la mascarilla alrededor del cuello o sobre la frente.
- Toque la mascarilla y, si lo hace, lávese las manos o utilice desinfectantes para manos.

Código de Conducta del Visitante

Scalabrini defiende el derecho a tener un lugar de trabajo placentero y seguro para el personal, y un entorno hogareño seguro para los residentes. Esperamos que todas las personas que visiten y trabajen en Scalabrini cooperen para mantener la misión, la visión y los valores de Scalabrini comprendiendo que este es el hogar de nuestros residentes y que todos merecen ser respetados, valorados y estar seguros. Le agradecemos de antemano por tratar a nuestros residentes, personal, visitantes y huéspedes de manera amable y respetuosa.

Responsabilidad de Scalabrini con respecto al personal y a los residentes

Scalabrini tiene la responsabilidad legal de proporcionar un hogar para nuestros residentes y un lugar de trabajo para nuestro personal donde la diversidad cultural y religiosa, y el derecho a la privacidad y confidencialidad sean respetados y defendidos en un entorno seguro y placentero, donde no exista acoso o comportamiento antisocial.

La conducta que se considere amenazante, acosadora, abusiva, violenta o irrespetuosa no será tolerada bajo ninguna circunstancia. Esto incluye el abuso físico, abuso verbal, elevar el tono de voz o cualquier forma de intimidación. La resolución de situaciones difíciles solo se puede lograr cuando las personas cooperan, controlan su comportamiento y responden de manera razonable.

A cualquier visitante que presente de alguna manera una amenaza (física o emocional) para otras personas se le pedirá que se retire del predio, y se le enviará una carta formal de seguimiento. Si un visitante al que se le solicita que se retire se niega a hacerlo, el personal contactará a la policía para pedir ayuda. A cualquier persona que parezca estar intoxicada o bajo los efectos de drogas se le pedirá que se retire, lo que dará lugar a que se llame a la policía.

Para volver a tener acceso total a visitar Scalabrini, debe haber una resolución acordada con la gerencia de Scalabrini.

Uso de dispositivos de grabación electrónicos

No está permitido el uso de dispositivos de grabación electrónicos, independientemente de cómo se llamen, cuando se los utilice para grabar imágenes o voces del personal o de los residentes de Scalabrini sin permiso por escrito de la gerencia de Scalabrini. El uso de dichos dispositivos viola la privacidad y están en contra de la ley.

Asuntos económicos

Sus aranceles

El cronograma de aranceles pagaderos está incluido en su Acuerdo con el centro residencial de asistencia para adultos mayores. Nuestro amable gerente de relaciones con el cliente puede brindar más información si se lo solicita.

Todos los meses se emitirá un detalle de aranceles. Sus aranceles mensuales se deben pagar con 1 mes de anticipación y serán debitados de su cuenta de banco autorizada. Cualquier cargo adicional será cobrado el mes siguiente.

Usted puede visitar el sitio web de My Aged Care www.myagedcare.gov.au o llamar al 1800 200 422 para obtener más información sobre los pagos de alojamiento de asistencia para adultos mayores.

Pago de los aranceles de relevo

Todos los aranceles de relevo deben pagarse antes de la admisión.

La preferencia de Scalabrini para la realización de los pagos es mediante débito directo; sin embargo, si prefiere usar transferencia electrónica, puede hacerlo antes del día de la admisión.

No podemos aceptar pagos de los aranceles en efectivo.

Reembolsos

Si un residente se retira de Scalabrini, cualquier crédito de aranceles será reembolsado por medio de transferencia electrónica de fondos a la cuenta bancaria de la cual se extrajeron los fondos. Se le emitirá un cheque al residente para reembolsarle las garantías

y el depósito reembolsable por alojamiento (*Refundable Accommodation Deposit*, RAD) se le emitirá un cheque al residente.

En caso de fallecimiento de un residente, cualquier garantía o RAD, junto con cualquier crédito de arancel, será reembolsado mediante un cheque al patrimonio sucesorio.

Pago a terceros proveedores

El residente es responsable de pagar directamente a los terceros proveedores (tales como, su cuenta de farmacia).