

# Código de Conducta para profesionales de atención de la salud no inscritos

Establecido con arreglo al Public Health Regulation 2012, Schedule 3 (Programa 3 del Reglamento de Salud Pública de 2012)

## 1 Definiciones

En este Código de conducta:

**profesional de atención de la salud y servicio de atención de la salud** tienen el mismo significado que se les da en la ley [Health Care Complaints Act 1993](#).

**Nota.** La [Health Care Complaints Act 1993](#) define dichas expresiones como sigue:

**profesional de atención de la salud** significa toda persona que proporciona un servicio de atención de la salud (esté o no inscrita con arreglo a la Health Practitioner Regulation National Law (Ley nacional de reglamentación del personal de atención de la salud).

**servicio de atención de la salud** incluye los siguientes servicios, sean éstos suministrados como servicios públicos o privados:

- servicios médicos, hospitalarios, de enfermería y partería,
- servicios dentales,
- servicios de atención de la salud mental,
- servicios farmacéuticos,
- servicios de ambulancia,
- servicios comunitarios de atención de la salud,
- servicios de educación sanitaria,
- servicios de bienestar necesarios para proporcionar cualquiera de los servicios mencionados en los párrafos (a) – (g),
- servicios proporcionados en relación con las prácticas de atención de la salud de los aborígenes e isleños del Estrecho de Torres y prácticas de radiación para fines clínicos,
- servicios de medicina china, quiropráctica, terapia ocupacional, optometría, osteopatía, fisioterapia, podiatría y psicología,
- servicios de óptica, dietética, terapia con masajes, naturopatía, acupuntura, logoterapia, audiología y audiometría,
- servicios proporcionados en otros campos de la atención alternativa de la salud,
- servicios de patología forense,
- servicios definidos por la reglamentación como servicios de atención de la salud a los fines de la [Health Care Complaints Act 1993](#).

## 2 Aplicación del código de conducta

El presente código de conducta se aplica a los servicios de atención de la salud suministrados por:

- profesionales de atención de la salud que no están sujetos al plan de inscripción con arreglo a la Health Practitioner Regulation National Law (incluyendo profesionales de atención de la salud cuyas inscripciones hayan sido suprimidas) y
- profesionales de atención de la salud que están inscritos con arreglo a la Health Practitioner Regulation National Law y que proporcionan servicios que no están relacionados con su inscripción.

**Nota.** Los profesionales de atención de la salud pueden estar sujetos a otros requisitos relacionados con el suministro de servicios de atención de la salud a los que se aplica este Código, incluyendo por ejemplo, los requisitos impuestos por la Sección 2A de la Ley y la reglamentación con arreglo a la Ley relacionada con intervenciones de penetración de la piel.

## 3 Los profesionales de atención de la salud deben proporcionar servicios en forma segura y ética

- El profesional de atención de la salud debe proporcionar servicios en forma segura y ética.
- Sin limitar la aplicación de la sub cláusula (1), los profesionales de atención de la salud deben cumplir con los principios siguientes:
  - el profesional de atención de la salud debe mantener la competencia necesaria en su campo profesional,
  - el profesional de atención de la salud no debe proporcionar servicios de atención de la salud ajenos a su experiencia o formación,
    - el profesional de atención de la salud no debe proporcionar servicios no incluidos en su formación,
    - el profesional de atención de la salud no debe utilizar su formación para engañar a sus clientes con respecto a su competencia en su campo de ejercicio o a su capacidad de proporcionar tratamiento,
  - el profesional de atención de la salud debe recetar únicamente tratamientos o dispositivos que satisfagan las necesidades del cliente,
  - el profesional de atención de la salud debe reconocer las limitaciones del tratamiento que puede ofrecer y derivar sus clientes a otros profesionales de atención de la salud competentes cuando ello sea apropiado,
  - el profesional de atención de la salud debe recomendar a sus clientes que obtengan opiniones y servicios adicionales, cuando corresponda,
  - el profesional de atención de la salud debe ayudar a sus clientes a obtener los servicios de otros profesionales de atención de la salud apropiados, si fuera necesario y posible,
  - el profesional de atención de la salud debe alentar a sus clientes a informar a su médico tratante (si lo tuvieren) de todo tratamiento que estén recibiendo,
  - el profesional de atención de la salud debe comprender plenamente toda interacción adversa entre las terapias y tratamientos que suministra o receta y todo otro medicamento o tratamiento, recetado o no, que dicho profesional sepa que el cliente esté tomando o recibiendo,
  - el profesional de atención de la salud debe cerciorarse de contar con los primeros auxilios apropiados para afrontar todo incidente que suceda durante la consulta de un cliente,
  - el profesional de atención de la salud debe obtener asistencia médica apropiada (por ejemplo, del Servicio de Ambulancia) en caso de producirse un incidente serio durante la consulta de un cliente.

## 4 Profesionales de atención de la salud a quienes se ha diagnosticado una enfermedad contagiosa

- El profesional de atención de la salud a quien se le haya diagnosticado una enfermedad que podría transmitir a los clientes debe cerciorarse de ejercer su profesión de una manera que no acarree riesgos para sus clientes.
- Sin limitar la aplicación de la sub cláusula (1), el profesional de atención de la salud a quien se le haya diagnosticado una enfermedad que podría transmitir a los clientes deberá consultar a un médico apropiado y seguir sus consejos sobre las medidas a tomar para modificar su praxis a fin de evitar la posibilidad de transmitir dicha dolencia a sus clientes.

## 5 Los profesionales de atención de la salud no deben decir que pueden curar ciertas enfermedades graves

- El profesional de atención de la salud no debe presentarse a sus clientes como calificado, capaz o dispuesto a curar cáncer y otras enfermedades terminales.
- El profesional de atención de la salud puede indicar su capacidad o disposición para tratar o aliviar los síntomas de dichas enfermedades si pudiera dar pruebas de que tiene dichas capacidades.

## 6 Los profesionales de atención de la salud deben adoptar las precauciones habituales para controlar las infecciones

- El profesional de atención de la salud debe adoptar las precauciones habituales para controlar las infecciones en su consultorio.
- Sin limitar la aplicación de la sub cláusula (1), el profesional de atención de la salud que realice intervenciones de penetración de la piel según las define la Sección 51 (3) de la Ley, debe cumplir con los reglamentos pertinentes con arreglo a la Ley relativos a la realización de dichas intervenciones.

**Nota:** La ley define las *intervenciones de penetración de la piel* como toda intervención (para fines clínicos o no) que implique la penetración de la piel (como por ejemplo acupuntura, tatuajes, perforación de agujeros en la oreja o eliminación de vello) e incluye toda intervención que el reglamento define como intervención de penetración de la piel, pero no incluye los siguientes:

- toda intervención realizada por un profesional de atención de la salud inscrito con arreglo a la Health Practitioner Regulation National Law, o por una persona que esté obrando bajo las instrucciones o supervisión de un profesional de atención de la salud inscrito, durante el suministro de un servicio de atención de la salud, o
- toda intervención que en el reglamento, se define como no ser una intervención de penetración de la piel.

## 7 Conducta apropiada con respecto a asesoramiento sobre tratamiento

- El profesional de atención de la salud no debe intentar disuadir a los clientes que deseen obtener o continuar tratamiento con un médico inscrito.
- El profesional de atención de la salud debe aceptar el derecho de sus clientes de tomar decisiones con conocimiento de causa relativas a la atención de su salud.
- El profesional de atención de la salud deberá comunicarse con sus colegas y otros profesionales y organismos de atención de la salud y colaborar con ellos para proteger los intereses de sus clientes.
- El profesional de atención de la salud que tenga preocupaciones serias sobre el tratamiento suministrado a uno de sus clientes por otro profesional de atención de la salud deberá derivar el asunto a la Health Care Complaints Commission (Comisión de Quejas sobre la Atención de la Salud).

## 8 Los profesionales de atención de la salud no deben ejercer su profesión bajo el efecto de alcohol o drogas

- El profesional de atención de la salud no debe ejercer su profesión bajo el efecto de alcohol o drogas ilegales.
- El profesional de atención de la salud que esté tomando medicamentos recetados deberá solicitar asesoramiento del profesional de atención de la salud que se los haya recetado, con respecto al efecto de dichos medicamentos sobre su capacidad de ejercer su profesión, y no debe tratar clientes cuando su capacidad para hacerlo se vea impedida.

## 9 Los profesionales de atención de la salud no deben ejercer su profesión si padecen ciertos trastornos físicos o mentales

El profesional de atención de la salud no debe ejercer su profesión mientras esté sufriendo de una discapacidad física o mental, trastorno o enfermedad (incluyendo adicción al alcohol o a una droga, recetada o no) que afecte en forma negativa o pueda afectar en forma negativa su capacidad para ejercer su profesión o que implique un riesgo de daño para sus clientes.

## 10 Los profesionales de atención de la salud no deben explotar a sus clientes

- El profesional de atención de la salud no debe aceptar incentivos financieros u obsequios por derivar clientes a otros profesionales de atención de la salud o a proveedores de medicamentos o mercadería o dispositivos terapéuticos.
- El profesional de atención de la salud no debe ofrecer incentivos financieros u obsequios a otros profesionales de atención de la salud por derivarle clientes.
- El profesional de atención de la salud no debe proporcionar servicios y tratamientos a clientes a menos que aquellos sean apropiados para mantener o mejorar la salud o el bienestar del cliente.

## 11 Los profesionales de atención de la salud deben tener un fundamento clínico para los tratamientos

El profesional de atención de la salud no debe diagnosticar o tratar una enfermedad o dolencia sin un fundamento clínico adecuado.

## 12 Los profesionales de atención de la salud no deben dar información engañosa a sus clientes

- El profesional de atención de la salud no debe proporcionar información incorrecta o engañosa con respecto a los productos o servicios que proporciona o a sus calificaciones, formación o afiliación profesional.
- Si el cliente se la solicitara, el profesional de atención de la salud debe proporcionar información veraz sobre sus calificaciones, formación o afiliación profesional.
- El profesional de atención de la salud no debe efectuar reivindicaciones directamente o en material publicitario o promocional, sobre la eficacia del tratamiento o de los servicios prestados si no pudiera proporcionar pruebas sobre dichas reivindicaciones.

## 13 Los profesionales de atención de la salud no deben mantener relaciones sexuales o personales inapropiadas con sus clientes

- El profesional de atención de la salud no debe mantener relaciones sexuales o personales íntimas inapropiadas con sus clientes.
- Antes de mantener una relación sexual o personal íntima inapropiada con un antiguo cliente, el profesional debe asegurarse de que haya transcurrido un tiempo adecuado desde el final de su relación terapéutica.

## 14 Los profesionales de atención de la salud deben acatar las leyes de privacidad pertinentes

El profesional de atención de la salud debe respetar la legislación pertinente estatal o federal relacionada con la información sanitaria de sus clientes, incluyendo la *Privacy Act 1988* (Ley federal de privacidad de 1988) y la *Health Records and Information Privacy Act 2002* (Ley de privacidad de los expedientes e información de salud de 2002).

## 15 Los profesionales de atención de la salud deben llevar registros apropiados

El profesional de atención de la salud debe llevar registros fieles, legibles y contemporáneos sobre las consultas de cada cliente.

## 16 Los profesionales de atención de la salud deben tener seguros apropiados

El profesional de atención de la salud debe contar con seguros apropiados de indemnización con respecto al ejercicio de su profesión.

## 17 Ciertos profesionales de atención de la salud deben exhibir el código y otras informaciones

- El profesional de atención de la salud debe exhibir una copia de cada uno de los documentos siguientes en todos los locales donde ejerza su profesión:
  - este código de conducta,
  - un documento que proporcione información sobre la manera en que los clientes pueden presentar una queja ante la Health Care Complaints Commission, y éste deberá ser un documento aprobado por el Director General.
- Los ejemplares de dichos documentos deben exhibirse en un sitio y manera que permitan que los clientes los vean fácilmente al ingresar en el local pertinente.
- Esta cláusula no se aplica a los locales siguientes:
  - locales de un organismo incluido en el sistema de salud pública (según los define el artículo 6 de la [Health Services Act 1997](#)),
  - instalaciones sanitarias privadas (según las define la [Private Health Facilities Act 2007](#) (Ley de instalaciones sanitarias de 2007)),
  - locales del Servicio de Ambulancia de Nueva Gales del Sur (según los define la [Health Services Act 1997](#)),
  - locales de proveedores aprobados (según la definición de la ley federal [Aged Care Act 1997](#)).

## 18 Venta y suministro de dispositivos ópticos

- El profesional de atención de la salud no debe vender o suministrar un dispositivo óptico (que no sean lentes de contacto cosméticos) a una persona a menos que lo haga de conformidad con una receta emitida por una persona autorizada a recetar dispositivos ópticos con arreglo al artículo 122 de la Health Practitioner Regulation National Law.
- El profesional de atención de la salud no debe vender o suministrar lentes de contacto a una persona a menos que dicho profesional de atención de la salud:
  - sea titular de una licencia con arreglo a la [Optical Dispensers Act 1963](#) inmediatamente antes de ser abolida o
  - sea titular de un Certificado IV en suministro de dispositivos ópticos u otra calificación equivalente.
- El profesional de atención de la salud que venda o suministre lentes de contacto a una persona deberá proporcionarle información por escrito sobre el cuidado, manejo y uso de los lentes de contacto, incluyendo asesoramiento sobre posibles reacciones adversas al uso de lentes de contacto.
- Esta cláusula no se aplica a la venta o el suministro de los siguientes:
  - lentes de aumento manuales,
  - lentes de corrección de la vista diseñados únicamente para uso en máscaras de buceo o antiparras para natación,
  - lentes prefabricados que:
    - están diseñados para aliviar los efectos de la presbicia únicamente e
    - incluyen 2 lentes de igual aumento, es decir un aumento de una dioptría o más, pero no más de 3,5 dioptrías.
- En esta cláusula:

**lentes de contacto cosméticos** significa lentes de contacto que no han sido formulados para corregir, resolver o aliviar una anomalía refractiva o un defecto de visión.

**dispositivo óptico** tiene el mismo significado que se le da en el artículo 122 de la Health Practitioner Regulation National Law.

## ¿LE PREOCUPA LA ATENCIÓN DE SU SALUD?

El Código de Conducta para profesionales de atención de la salud no inscritos establece lo que usted puede esperar de su proveedor. Si le preocupa el servicio de atención de la salud que se le suministró a usted o a un familiar allegado, hable inmediatamente con el profesional correspondiente. En la mayoría de los casos el proveedor de servicios de atención de la salud intentará resolver el problema.

Si usted no estuviera satisfecho/a con la respuesta recibida del profesional, llame al Servicio de consultas de la Health Care Complaints Commission al (02) 9219 7444 ó al 1800 043 159 (llamada gratuita) para una conversación confidencial. Si su queja estuviera relacionada con una agresión sexual o física o con la salud o seguridad inmediata de una persona, llame a la Comisión de inmediato.

## ¿Qué es la Health Care Complaints Commission?

La Health Care Complaints Commission (Comisión de Quejas sobre la Atención de la Salud) es un organismo independiente que trata las quejas sobre los servicios de atención de la salud para proteger la salud y seguridad públicas.

## Servicio en otros idiomas

La Comisión utiliza servicios de interpretación para ayudar a las personas cuya lengua materna no es el inglés. Si usted necesita un intérprete, llame al Servicio de Traducción e Interpretación (TIS National) al 131 450 y pida que le conecten con la Health Care Complaints Commission al 1800 043 159 (de lunes a viernes de 9 a 17 horas).

## Mayor información

Para obtener mayor información sobre la Health Care Complaints Commission visite el sitio web [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au).

## Póngase en contacto con la Health Care Complaints Commission

Dirección de las oficinas: Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY NSW 2000  
Dirección postal: Locked Mail Bag 18, STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Teléfono: (02) 9219 7444

Fax: (02) 9281 4585

Llamada gratuita en NSW: 1800 043 159

E-mail: [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

Las personas que utilizan servicios telefónicos de teletipo (TTY) deberán llamar al (02) 9219 7555



HEALTH CARE  
COMPLAINTS  
COMMISSION