

2. वृद्ध देखभाल आंकलन टीम) Aged care Assessment Team -ACAT) के आंकलन

यदि आपको घर पर कुछ सहायता की आवश्यकता है या आप वृद्ध देखभाल गृह में जाने पर विचार कर रहे/रही हैं, तो आपको पहले एक वृद्ध देखभाल आंकलन टीम (Aged Care Assessment Team -ACAT)* से निःशुल्क आंकलन करवाने की आवश्यकता हो सकती है। ACAT का एक सदस्य आपकी वर्तमान स्थिति के बारे में आपसे बात करेगा और यह पता लगाएगा कि क्या आप सरकारी आर्थिक सहायता-प्राप्त वृद्ध देखभाल सेवाओं को प्राप्त करने के लिए पात्र हैं या नहीं।

*ध्यान दें: विक्टोरिया में वृद्ध देखभाल आंकलन टीमों को वृद्ध देखभाल आंकलन सेवा (Aged Care Assessment Service - ACAS) के रूप में जाना जाता है।

मुझे ACAT आंकलन की आवश्यकता कब होती है?

आपको ACAT आंकलन (ACAT assessment) और स्वीकृति की आवश्यकता होगी, यदि आपकी जटिल वृद्ध देखभाल आवश्यकताएँ हैं और आप:

- गृह देखभाल पैकेज (Home Care Package) के किसी भी स्तर के माध्यम से वृद्ध देखभाल सेवाएँ प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं
- अवस्थांतर देखभाल कार्यक्रम (Transition Care Program) के माध्यम से सेवाएँ प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं
- किसी वृद्ध देखभाल गृह में राहत सेवाएँ प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं
- किसी वृद्ध देखभाल गृह में जाना चाहते/चाहती हैं।

यदि आपकी प्रवेश स्तर की या वृद्ध देखभाल आवश्यकताएँ हैं और आप राष्ट्रमंडल गृह सहायता कार्यक्रम (Commonwealth Home Support Programme) के माध्यम से भोजन और परिवहन जैसी सेवाओं का उपयोग करना चाहते/चाहती हैं, तो आपको एक गृह समर्थन आंकलन (Home Support Assessment) की आवश्यकता होगी। आपको उन वृद्ध देखभाल सेवाओं के

लिए गृह समर्थन आंकलन या ACAT आंकलन की आवश्यकता नहीं होगी जिनको सरकार से छूट प्राप्त नहीं है। उदाहरण के लिए, स्वयंसेवी समूहों और धर्मार्थ संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाएँ।

ACAT आंकलन में क्या होता है?

आपके स्थानीय ACAT का एक सदस्य - आम-तौर पर एक नर्स, सामाजिक कार्यकर्ता या अन्य स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर - आपके घर में (या यदि आप इस समय अस्पताल में हैं, तो अस्पताल में) आने का समय तय करेगा और आपसे इस बारे में बात करेगा कि आप कितनी अच्छी तरह से रोज़मर्रा के कार्य कर पा रहे/रही हैं। आंकलन के दौरान अतिरिक्त समर्थन के लिए आप अपने साथ किसी अन्य व्यक्ति - सम्भवतः परिवार के किसी सदस्य, दोस्त या देखभालकर्ता को भी उपस्थित रख सकते/सकती हैं।

ACAT का सदस्य आपसे मिलने से पहले आपके चिकित्सीय इतिहास के बारे में चर्चा करने हेतु आपके डॉक्टर से बात करने के लिए आपकी अनुमति के लिए पूछ सकता है। यदि आप इसके लिए सहमत हैं, तो आपकी सहमति को ACAT के सदस्य द्वारा दर्ज किया जाएगा।

ACAT आंकलन (ACAT assessment) के दौरान आप क्या होने की उम्मीद कर सकते/सकती हैं, इसकी संक्षिप्त रूपरेखा निम्नलिखित चरणों में दी गई है। ACAT का सदस्य:

- आंकलन करने के लिए आपकी अनुमति के लिए पूछेगा
- यदि आप कुछ वृद्ध देखभाल सेवाओं को प्राप्त करने के लिए अनुमोदन हेतु आवेदन करना चाहते/चाहती हैं, तो वह इसके लिए आपसे पूछेगा। वह आपको इन सेवा विकल्पों के बारे में समझाएगा, और यदि आप आवेदन करना चाहें तो वह आपको एक आवेदन-पत्र पर हस्ताक्षर करने के लिए कहेगा
- आपसे आपकी दैनिक गतिविधियों के बारे में तथा क्या आपको उनमें से सभी या कुछ के लिए सहायता की आवश्यकता है, इस बारे में सवाल पूछेगा। वह आपके सामान्य स्वास्थ्य की स्थिति और विशिष्ट स्वास्थ्य चिंताओं के बारे में भी बात करनी चाहेगा। इससे उसको यह पता लगाने में सहायता मिलेगी कि आपको कितनी और किस प्रकार की सहायता की आवश्यकता है
- आपसे इस बारे में बात करेगा कि क्या उसे लगता है कि आपको अपने खुद के घर में रहने के लिए और अधिक सहायता की आवश्यकता है, या उसे ऐसा लगता है कि आपको किसी वृद्ध देखभाल गृह में बेहतर सहायता प्राप्त हो सकती है
- आपके स्थानीय क्षेत्र में उपलब्ध सभी सेवाओं के बारे में आपको जानकारी देगा।

आंकलन के बाद

आंकलन के पश्चात ACAT आपको अपने आंकलन का परिणाम बताने के लिए एक पत्र लिखेगा। पत्र यह बताएगा कि आपको कौन सी सेवाएँ प्राप्त होने के लिए अनुमोदन दे दिया

गया है, और साथ ही इनकी वजहों को भी निर्दिष्ट करेगा। आपको अन्य आंकलन जानकारी भी प्राप्त होगी।

आपको इन दस्तावेजों की एक प्रति अपने पास रखनी चाहिए क्योंकि इससे सेवा-प्रदाताओं के लिए यह पुष्टि करना अधिक आसान होगा कि आप सरकारी तौर पर आर्थिक सहायता-प्राप्त वृद्ध देखभाल सेवाएँ प्राप्त करने के लिए पात्र हैं।

यदि आप अपने आंकलन के परिणाम से खुश नहीं हैं, तो पत्र आपको यह भी समझाएगा कि आप ACAT के निर्णय की समीक्षा के लिए कैसे पूछ सकते/सकती हैं।

ACAT आंकलन के दौरान अधिकार

आप किसी अपरिचित व्यक्ति जैसेकि ACAT के सदस्य द्वारा आंकलन किए जाने के विचार के बारे में थोड़ा चिंतित महसूस कर सकते/सकती हैं।

यदि आप ऐसा महसूस कर रहे/रही हैं, तो बस यह याद रखें कि जो नर्स, सामाजिक कार्यकर्ता या अन्य पेशेवर आपके पास आ रहा है, उसे आपके जैसे अन्य लोगों से बात करने में अनुभव प्राप्त है और वह यह समझ पाएगा कि आप कैसा महसूस कर रहे/रही हैं। अपनी परिस्थिति और चिंताओं के बारे में उसे ईमानदारी से बताएँ।

आपके पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- आपके साथ गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाए
- आपको आंकलन प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्रदान की जाए, आपको यह बताया जाए कि क्या हो रहा है और क्यों
- आप अपने स्वयं के विचारों और इरादों को व्यक्त कर पाएँ
- आपकी व्यक्तिगत जानकारी, जैसेकि चिकित्सीय इतिहास को गोपनीय रखा जाए
- यदि आप चाहें तो आंकलन के दौरान आपके साथ कोई मौजूद रहे। यह परिवार का कोई सदस्य, कोई करीबी दोस्त, या देखभालकर्ता हो सकता है
- दुभाषिया मौजूद हो, जिसकी व्यवस्था ACAT कर सकता है
- आप किसी निष्पक्ष वकील से बात कर सकें, जो आपको सलाह देने में आपकी सहायता कर सकता है, या आपकी ओर से कार्यवाही कर सकता है।

यदि आप इस बारे में सँतुष्ट नहीं हैं कि ACAT आंकलन प्रक्रिया के दौरान आपके अधिकारों को मान्यता दी गई है, तो आप ACAT को नियोजित करने वाले अपने संबंधित राज्य या टेरिटरी (प्रदेश) की सरकार के पास शिकायत कर सकते/सकती हैं।

ACAT आंकलन (ACAT assessment) के बारे में चिंताएँ

व्यक्त करना

ACAT की भूमिका आपकी आवश्यकताओं का आंकलन करने और आपको किसी सेवा से जोड़ने की है। कुछ परिस्थितियों में हो सकता है कि आपके आंकलन की प्रक्रिया के दौरान आपके साथ कैसा व्यवहार किया गया था, इस बारे में आपको कुछ चिंताएँ हों। आपके पास इन चिंताओं को व्यक्त करने का अधिकार है। अपनी चिंताएँ व्यक्त करने से केवल आपके लिए ही नहीं, बल्कि दूसरों के लिए भी सेवाओं को बेहतर बनाने में सहायता मिल सकती है।

मुझे क्या करना चाहिए?

प्रत्येक ACAT के पास आपकी चिंताएँ दूर करने के लिए प्रक्रियाएँ उपलब्ध हैं। हम आपको यह सुझाव देते हैं कि आप पहले अपने ACAT के साथ बात करें और यह पता लगाएँ कि क्या वह इस संबंध में आपकी सहायता कर सकता है। अक्सर सबसे कारगर यह रहता है कि आप, या आपका प्रतिनिधित्व करने वाला व्यक्ति, किन्हीं समस्याओं को सुलझाने के लिए ACAT टीम लीडर के साथ सीधे बात करें। वे आपकी सहायता करने के लिए मौजूद हैं और वे आपकी चिंताओं को सुनेंगे। अपनी चिंताओं को व्यक्त करते समय आप स्वयं का समर्थन करने के लिए किसी से निवेदन करने पर भी विचार कर सकते/सकती हैं।

यदि मेरी शिकायत का समाधान नहीं हुआ, तो क्या होगा?

यदि आप और ACAT मुद्दे का समाधान नहीं कर सकते हैं, तो आप संबंधित राज्य या टेरेटरी (प्रदेश) सरकार के पास अपनी चिंता व्यक्त कर सकते/सकती हैं। ACAT को राज्य और टेरेटरी (प्रदेश) सरकारों द्वारा नियोजित किया जाता है, इसलिए प्रत्येक टीम अपनी सरकारी शिकायत कार्यविधियों के तहत आती है।

यदि मैं आंकलन के परिणाम से संतुष्ट नहीं हूँ, तो क्या होगा?

यदि आप ऐसा सोचते/सोचती हैं कि आंकलन के परिणाम को बदला जाना चाहिए, तो आप ऑस्ट्रेलियाई सरकार के सामाजिक सेवा विभाग सचिव (Secretary of the Australian Government Department of Social Services) को पत्र लिख सकते/सकती हैं और उन्हें यह बता सकते/सकती हैं कि इसे क्यों बदला जाना चाहिए। आपको निम्नलिखित पते पर पत्र लिखना चाहिए:

सचिव

सामाजिक सेवा विभाग

सेवा में/- निदेशक

वृद्ध देखभाल शाखा (एनएसडब्ल्यू और एसीटी)

जीपीओ बॉक्स 9820

सिडनी एनएसडब्ल्यू 2001.

आपको ACAT से अपना पत्र प्राप्त होने के 28 दिनों के भीतर सचिव को पत्र लिखना चाहिए। ACAT से प्राप्त आपके पत्र में शिकायत या अपील करने के बारे में आगे की जानकारी दी जाएगी।

यदि आपको ACAT से अपने आंकलन परिणाम का विवरण देने वाला पत्र प्राप्त नहीं होता है, या अपने वृद्ध देखभाल सेवार्थी रिकॉर्ड (Aged Care Client Record) की एक प्रतिलिपि प्राप्त नहीं होती है, तो आपको ACAT से संपर्क करके प्रतिलिपि के लिए अनुरोध करना चाहिए।

पहली बार ACAT अनुमोदन की समीक्षा करने के लिए आपको कोई भुगतान नहीं करना पड़ेगा। यदि आप समीक्षा के परिणाम से सहमत न हों और प्रशासनिक अपील न्यायाधिकरण (Administrative Appeals Tribunal) में जाना चाहते/चाहती हों, तो इसके लिए शुल्क लगेगा।


वृद्ध देखभाल वकालत सेवाएँ

अपनी चिंताओं को व्यक्त करने या अपने अधिकारों के बारे में सलाह प्राप्त करने के लिए एक और मार्ग वृद्ध देखभाल वकालत सेवाओं के माध्यम से उपलब्ध है। ये सेवाएँ प्रत्येक राज्य और टेरिटरी (प्रदेश) में उपलब्ध हैं। यदि आप वृद्ध देखभाल के किसी अन्य मुद्दे के संबंध में शिकायत करना चाहते/चाहती हैं, तो वे आपका प्रतिनिधित्व भी कर सकते हैं।

अगले कदम

यदि आप और अधिक जानकारी चाहते/चाहती हैं या किसी ACAT का पता ढूँढने में सहायता चाहते/चाहती हैं, तो मेरी वृद्ध देखभाल संपर्क केंद्र (My Aged Care Contact Centre) को 1800 200 422 पर कॉल करें।

मेरी वृद्ध देखभाल 1800 200 422

 अनुवाद और दुभाषिया सेवाएँ (टीआईएस) 131 450