



2. Evaluaciones del Equipo de evaluación de asistencia a personas mayores (ACAT assessments)

Si necesita algo de ayuda en su hogar o contempla mudarse a un hogar de ancianos, es posible que en primer lugar tenga que someterse a una evaluación gratuita por parte de un miembro del Equipo de evaluación de asistencia a personas mayores (ACAT)*. Un miembro de un ACAT conversará con usted acerca de su situación actual y determinará si reúne los requisitos para recibir servicios de asistencia para personas mayores subvencionados por el gobierno.

*Nota: En Victoria, los Equipos de evaluación de asistencia a personas mayores (Aged Care Assessment Teams) se denominan Servicio de evaluación de asistencia a personas mayores (Aged Care Assessment Service - ACAS).

¿Cuándo necesitaré una evaluación de un ACAT (ACAT Assessment)?

Necesitará la evaluación y aprobación de un ACAT si tiene necesidades complejas de asistencia para personas mayores y desea:

- tener acceso a servicios para personas mayores en cualquiera de los niveles del Paquete de asistencia en el hogar (Home Care Package)
- recibir servicios a través del Programa de asistencia de transición (Transition Care Program)
- recibir asistencia temporal en un hogar de ancianos para descanso del cuidador
- ingresar a un hogar de ancianos

Necesitará una Evaluación para recibir ayuda en el hogar (Home Support Assessment) si tiene necesidades básicas de asistencia en el hogar y quiere tener acceso a servicios a través del Programa nacional de asistencia en el hogar (Commonwealth Home Support Programme), tales como comidas y transporte. No necesitará una Evaluación para recibir ayuda en el hogar o una evaluación de un ACAT para los servicios de asistencia a personas mayores que no están

subvencionados por el gobierno, por ejemplo, servicios ofrecidos por grupos de voluntarios y organizaciones benéficas.

¿Qué ocurre en una evaluación de un ACAT?

Un miembro del ACAT de su área, por lo general un enfermero, trabajador social u otro profesional de la salud, le visitará en su casa (o en el hospital, si se encuentra internado en ese momento) y conversará con usted para saber cómo lleva adelante su vida diaria. Para mayor apoyo, también puede pedirle a otra persona, quizás un familiar, un amigo o a su cuidador, que le acompañe en la evaluación.

El miembro del ACAT puede solicitarle autorización para informarse de su historial médico antes de encontrarse con usted. Si usted acepta, su autorización quedará registrada por el miembro del ACAT.

Los siguientes puntos describen brevemente lo que ocurre durante una evaluación de un ACAT. El miembro del ACAT:

- le solicitará su autorización para realizar la evaluación
- le preguntará si desea solicitar aprobación para recibir determinados servicios de asistencia para personas mayores. Le explicará estas opciones de servicios, y si decide presentar la solicitud, le pedirá que firme un formulario de solicitud
- le hará preguntas sobre sus actividades diarias y si necesita ayuda con todas o algunas de ellas. También querrá conversar con usted acerca de su salud en general y de afecciones específicas. Esto le ayudará a determinar el tipo de ayuda que usted necesita y en qué grado
- le dirá si cree que necesita más ayuda para poder continuar viviendo en su hogar o si estaría mejor atendido en un hogar de ancianos.
- le informará sobre todos los servicios disponibles en su área.

Después de la evaluación

Después de la evaluación, el ACAT le enviará una carta informándole del resultado de la evaluación. La carta especificará los servicios que podrá recibir, así como los motivos correspondientes. También recibirá más información sobre la evaluación.

En aconsejable que guarde una copia de estos documentos, porque de esta manera los proveedores de servicios podrán confirmar con mayor facilidad si es elegible para recibir servicios de asistencia a personas mayores subvencionados por el gobierno.

Si no está conforme con el resultado de su evaluación, la carta también incluirá instrucciones sobre cómo pedir una revisión de la decisión del ACAT.

Sus derechos durante una evaluación de un ACAT

Es posible que se sienta un tanto nervioso ante la perspectiva de ser evaluado por un desconocido, como un miembro de un ACAT.

Si es así, recuerde que el enfermero, trabajador social u otro profesional que lo visite es una persona con experiencia en conversar con gente en situaciones similares a la

suya y que comprenderá cómo se siente. Háblele en forma abierta de su situación y de lo que le preocupa.

Tiene derecho a:

- ser tratado con dignidad y respeto
- ser informado del proceso de evaluación, de todo lo que ocurre y por qué
- expresar sus puntos de vista e ideas
- que su información personal, como su historial médico, se trate con confidencialidad
- estar acompañado durante la evaluación, si así lo desea, por un familiar, un amigo cercano o su cuidador
- la ayuda de un intérprete, que el ACAT puede concertar para usted
- hablar con un asesor independiente, que le aconseje o represente.

Si estima que sus derechos no fueron respetados durante el proceso de la evaluación del ACAT, puede presentar una queja ante el gobierno del estado o territorio para el cual trabaja el miembro del ACAT en cuestión.

Inquietudes acerca de la evaluación del ACAT

La función del ACAT es realizar una evaluación de sus necesidades y ayudarle a ponerse en contacto con un servicio. En algunos casos, es posible que no esté conforme con el tratamiento recibido durante el proceso de la evaluación. Tiene derecho a expresar esta preocupación. Plantear inquietudes puede ayudar a mejorar los servicios, no solamente para su beneficio, sino también para el de los demás.

¿Qué debo hacer?

Todos los ACAT tienen procedimientos disponibles para analizar sus preocupaciones. Sugerimos que en primer lugar hable con el ACAT para ver si le pueden ayudar. Con frecuencia, lo mejor es que usted, o la persona que le representa, hable directamente con el jefe de equipo del ACAT para resolver sus problemas. Su trabajo es ayudarle y escucharán sus inquietudes. También puede pedirle a otra persona que le apoye en el momento de plantear sus inquietudes.

¿Qué ocurre si no se resuelve mi queja?

Si usted y el ACAT no pueden resolver el problema, puede informar de sus preocupaciones al gobierno del estado o territorio correspondiente. Los ACAT son empleados por los gobiernos de los estados o territorios, de modo que cada equipo está sujeto a los procedimientos de resolución de quejas del gobierno respectivo.

¿Qué ocurre si no estoy conforme con el resultado de mi evaluación?

Si le parece que el resultado de su evaluación debería ser modificado, puede comunicarse por escrito con el Secretario del Departamento de Servicios Sociales del gobierno australiano (Secretary of the Australian Government Department of

Social Services) y darle las razones por las cuales piensa que la evaluación debería ser modificada. Debe escribir a la siguiente dirección:

The Secretary
Department of Social Services
C/- Director
Aged Care Branch (NSW and ACT)
GPO Box 9820
SYDNEY NSW 2001

Debe escribirle al Secretario dentro de los 28 días siguientes a la fecha en la que recibió la carta del ACAT. La carta del ACAT incluirá más información sobre la forma de expresar quejas o de apelar.

Si no recibe la carta del ACAT que explica el resultado de la evaluación, o una copia de su registro de usuario de asistencia a personas mayores (Aged Care Client Record), póngase en contacto con el ACAT y solicite una copia.

Solicitar una revisión de una aprobación del ACAT en primera instancia es gratuito. Tendrá que pagar si no está de acuerdo con el resultado de la revisión y desea elevar su queja al Tribunal de Apelaciones Administrativas (Administrative Appeals Tribunal).

Servicios de apoyo y defensa de personas mayores

Otra forma de expresar una inquietud o de orientarse acerca de sus derechos es a través de los servicios de apoyo y defensa de personas mayores. Estos servicios están disponibles en todos los estados y territorios. También le pueden representar si necesita presentar una queja por cualquier otra cuestión relacionada con la asistencia a personas mayores.

Pasos a seguir

Para obtener más información o ayuda para ubicar un ACAT, llame al Centro de contactos de My Aged Care (My Aged Care Contact Centre), al 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422



Servicios de traducción e interpretación (Translating and Interpreting Services -TIS) 131 450