



8. Условия оказания услуг

Добро пожаловать в Службу помощи пожилым My Aged Care

Услуги My Aged Care направлены на оказание вам помощи в получении доступа к информации и услугам для себя или человека, о котором вы заботитесь. Мы можем помочь вам как в случае вашего первичного обращения за услугами по уходу за престарелыми, так и в случае, если вы уже получаете какие-то из этих услуг и хотите узнать о наличии прочих возможностей.

My Aged Care очень ответственно подходит к тщательному выяснению ваших целей и потребностей и будет совместно с вами работать над подбором необходимых и доступных вам служб ухода, на которые вы имеете право, чтобы наилучшим образом их удовлетворить.

Мы можем предоставить следующую информацию:

- Описание услуг, которые могут быть предоставлены вам на дому или в рамках вашей местной общины, например:
 - помощь с домашней работой;
 - небольшой ремонт и переобустройство дома;
 - помощь с доставкой или приготовлением пищи;
 - помощь в передвижении;
 - сестринский медицинский уход;
 - помощь с личной гигиеной, например, принятием ванны или одеванием;
 - сопутствующие услуги здравоохранения, например, физиотерапия или подология;
 - социальная поддержка и мероприятия;
 - направление на психологические консультационные услуги;
 - помощь в поддержании активного образа жизни;
 - предоставление оборудования в помощь вам;
 - поддержка для тех, кто осуществляет уход;
 - поддержка для людей, страдающих деменцией;
 - временный уход вне дома.

- Перечень услуг по уходу за престарелыми в специальных домах ухода, включая:
 - объяснение типов мест проживания и помощи, которые могут быть вам предоставлены, включая временный уход в доме престарелых с полноценным уходом (respite care);
 - местоположение пунктов оказания этих услуг;
 - наличие каких-либо особых видов услуг, например, для людей с деменцией или специальными нуждами в уходе.
- Информацию о том, какую часть оплаты вам будет необходимо внести за получаемые вами услуги, а также размере положенной вам субсидии от Австралийского правительства.

Проведению оценки ваших нужд и того, какие именно услуги вам лучше всего подойдут, нам помогает следующее:

- Ваше обращение в Контактный центр My Aged Care Contact Centre, которое позволит его сотрудникам начать процесс сбора информации для составления представления о ваших обстоятельствах, нуждах и целях.
- Наш обученный персонал по проведению оценки, способный при встрече детально обсудить с вами ваши текущие нужды и цели, чтобы затем помочь вам найти подходящие службы ухода, отвечающие вашим потребностям.

Мы будем работать совместно со специализированными организациями, например, службами по межкультурным связям, вопросам деменции и поддержки людей, оказывающих уход, чтобы предоставить вам наиболее актуальную информацию и помощь.

Вы можете получить нужную вам информацию:

- посетив сайт My Aged Care или
- поговорив с нашим знающим и готовым помочь персоналом, позвонив по номеру 1800 200 422 в период между 8:00 и 20:00 с понедельника по пятницу или с 10:00 до 14:00 в субботу (по вашему местному времени).

Чего можно ожидать от Службы My Aged Care:

- незамедлительные, надежные и конфиденциальные услуги;
- вежливый, услужливый и знающий персонал;
- помощь в поиске правительственных субсидируемых услуг по уходу за престарелыми;
- информацию о негосударственных учреждениях ухода за престарелыми;
- четкую информацию, доступную:
 - на языках, отличных от английского;
 - в форматах, доступных для людей с нарушением слуха или зрения.

Мы гарантируем следующее:

- защиту вашей личной информации;
- уважение к вам и вашему выбору;
- уважение и принятие во внимание вашего культурного наследия, сексуальной ориентации и половой самоидентификации;
- соблюдение вашего права на представление интересов;
- предоставление информации о возможных вариантах, ваших правах и обязанностях;
- объяснение причин невозможности предоставления тех или иных услуг.

Мы не будем:

- предоставлять вам юридическую, медицинскую или финансовую консультацию;
- запрашивать информацию о вас у другого лица или организации без вашего разрешения;
- предоставлять вашу личную информацию каким-либо организациям, провайдером или департаментам без вашего согласия.

Вы можете помочь нам помочь вам путем:

- предоставления достоверной информации о себе, ваших нуждах и ситуации;
- предоставляя отзывы о том, как можно улучшить услуги.

Если вы хотите предъявить претензии:

Мы быстро ответим на любую жалобу или претензию, предъявленную вами относительно услуг My Aged Care. Вы можете подать жалобу об услугах My Aged Care или их качестве следующим образом:

- по телефону 1800 200 422;
- через интернет – путем заполнения онлайн формы подачи жалоб.

Если вы хотите заявить о претензии или у вас вопросы по поводу качества предоставленных услуг по уходу за престарелыми, оказанных домом престарелых или иной службой ухода, вы можете обратиться в Службу обжалования услуг ухода за престарелыми (Aged Care Complaints Scheme по номеру) - 1800 550 552.

Вам нужен переводчик?

Если вы говорите на языке, отличном от английского, то можете позвонить в Службу устного и письменного перевода [Translating and Interpreting Services](#) (TIS) по номеру 131 450. TIS охватывает более 100 языков и работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю – по цене местного звонка. Вы также можете позвонить в

Контактный центр My Aged Care Contact Centre по номеру 1800 200 422 в период между 8:00 и 20:00 с понедельника по пятницу или с 10:00 до 14:00 в субботу (по вашему местному времени), и мы соединим вас с TIS, где вам помогут с переводом.

My Aged Care также предоставляет информацию по уходу за престарелыми на других языках ([other languages](#)).

Если у вас есть нарушения слуха или речи:

Глухие люди или люди с нарушением слуха или речи могут связаться со службой My Aged Care через Национальную службу телетайпа National Relay Service следующим образом:

1. Посетив сайт [National Relay Service](#) и выбрав предпочтительный для вас способ.
2. Позвонив по номеру 1800 200 422 и попросив соединения с My Aged Care.

My Aged Care 1800 200 422



Служба устного и письменного перевода (TIS) 131 450