

## 4. Ayuda en el hogar (Help at home)

El deseo de la mayoría de la gente es poder envejecer en su propio hogar llevando una vida tan independiente como sea posible. Sin embargo, puede que a veces necesite un poco de ayuda con las tareas diarias que ya no puede hacer por sí mismo.

### ¿Qué servicios podría recibir?

Hay una gran variedad de servicios disponibles. Los servicios que reciba dependerán de sus necesidades.

### Cómo se suministran los servicios

Según sea su caso, es posible que reúna los requisitos para tener acceso a servicios dentro de su hogar o su comunidad que le permitan continuar viviendo en su propia casa:

- Si solo necesita un nivel básico de apoyo, el Programa nacional de asistencia en el hogar (Commonwealth Home Support Programme - CHSP) puede ayudarle.
- Si tiene necesidades más complejas, tal vez necesite un Paquete de asistencia en el hogar (Home Care Package).

### Programa nacional de asistencia en el hogar (Commonwealth Home Support Programme - CHSP)

Si desea continuar viviendo en su propio hogar pero necesita ayuda con las tareas diarias, el Programa CHSP puede ser lo más indicado para usted.

El CHSP suministra un nivel básico de apoyo para personas de 65 años en adelante (o de 50 años en adelante, para aborígenes e isleños del Estrecho de Torres) que necesiten asistencia para poder seguir viviendo de manera independiente en su propio hogar.

Está destinado a personas mayores que, por lo general, pueden vivir y desenvolverse solas con un nivel básico de asistencia y que todavía no necesitan niveles más altos de ayuda en el hogar. Para recibir asistencia en el hogar, puede llamar al Centro de contactos de My Aged Care (My Aged Care Contact Centre), que analizará su situación y le ayudará a determinar lo que más le convenga.

Algunos datos acerca del Programa CHSP:

- presta servicios a más de 500.000 personas mayores en todo el país
- entre los servicios más comunes se encuentran la ayuda doméstica, apoyo social, comidas y transporte
- puede hablar con el Centro de contactos de My Aged Care acerca de sus necesidades de asistencia en el hogar y de sus necesidades personales.

## ¿Qué tipo de servicios podría recibir?

Hay una gran variedad de servicios disponibles. Los servicios que reciba dependerán de sus necesidades.

Entre los más comunes se encuentran:

- **Ayuda doméstica:** tareas domésticas como limpieza, lavado y planchado de ropa
- **Asistencia personal:** ayuda para bañarse o ducharse, vestirse, cuidar el cabello y usar el sanitario
- **Cuidados de enfermería:** personal de enfermería cualificado va a su casa y puede, por ejemplo, curarle una herida o darle consejos sobre incontinencia urinaria
- **Comidas y otros servicios alimentarios:** ayuda con la preparación y el consumo de alimentos, entrega de comidas a domicilio o asistencia para quienes necesitan dietas especiales
- **Transporte:** ayuda para que las personas salgan de casa para hacer las compras o asistir a citas
- **Apoyo social:** ayuda a las personas llevándolas de compras, al banco, a citas o a actividades sociales comunitarias
- **Mantenimiento de la casa:** reparaciones generales menores y cuidado de la casa o el jardín, por ejemplo cambio de bombillas o de grifos
- **Modificaciones en la casa:** instalación de dispositivos de seguridad como alarmas, rampas y pasamanos en el hogar
- **Descanso flexible para el cuidador:** acceso a asistencia de reemplazo de buena calidad, para que su cuidador habitual pueda tomarse un descanso.

## ¿Qué se puede esperar?

Si está pensando en la posibilidad de obtener servicios de ayuda en el hogar, deberá tener en cuenta diversos factores, como si reúne los requisitos y el costo de los servicios.

## ¿Cuáles son los requisitos para recibir ayuda en el hogar?

Si desea recibir servicios del Programa CHSP, solo tiene que llamar al Centro de contactos de My Aged Care para determinar los servicios que más le convengan. Ese será el primer paso y a continuación se realizará una revisión y evaluación para identificar el tipo de ayuda que podría necesitar. También existe un buscador de servicios por internet que lo ayudará a encontrar servicios del CHSP en su zona.

Puede llamar al Centro de contactos de My Aged Care (My Aged Care Contact Centre), al **1800 200 422**.

## ¿Cuánto me costará?

El Gobierno australiano paga la mayor parte de los servicios de asistencia a personas mayores en Australia. Sin embargo, en todos los servicios de asistencia para personas mayores, se espera que usted contribuya con el costo de la asistencia que recibe, si cuenta con los medios para hacerlo. Nunca se le negará un

servicio que necesite porque no pueda pagarlo. Tendrá que acordar con el proveedor del servicio el monto que se le pedirá que pague.

Este monto se acordará y fijará en el acuerdo antes de que reciba servicios de asistencia para personas mayores. Este es su acuerdo legal con el proveedor de servicios.

## Paquetes de asistencia en el hogar (Home Care Packages)

Si tiene necesidades más complejas, lo mejor para usted puede ser un Paquete de asistencia en el hogar (Home Care Package). Puede tener acceso a servicios similares a los que cubre el Programa CHSP, pero además, los servicios están coordinados y diseñados para satisfacer sus necesidades específicas.

Información sobre los Paquetes de asistencia en el hogar:

- existen cuatro niveles de paquetes para cubrir distintas necesidades
- se debe realizar una evaluación formal por parte de un miembro del Equipo de evaluación de asistencia a personas mayores (Aged Care Assessment Team - ACAT o ACAS en Victoria) antes de que pueda obtener un paquete.

### ¿Qué tipo de servicios puedo recibir?

- **Servicios personales:** ayuda para bañarse o ducharse, con la vestimenta y la movilidad
- **Servicios de asistencia:** ayuda para lavar y planchar la ropa, limpiar la casa, cuidar el jardín, tareas básicas de mantenimiento, modificaciones de la vivienda relacionadas con el tipo de asistencia que necesita, y transporte para ayudarlo a hacer las compras, ir al médico o asistir a actividades sociales
- **Asistencia clínica:** servicios de enfermería y asistencia sanitaria, como fisioterapia (ejercicio, movilidad, fuerza y equilibrio), servicios de un nutricionista (evaluación y asesoramiento nutricional, cambios en la dieta) y servicios auditivos y oftalmológicos.

### Qué se puede esperar

Si está pensando en la posibilidad de obtener servicios de ayuda en el hogar, deberá tener en cuenta diversos factores, como si reúne los requisitos, el costo de los servicios y la manera de concertar los servicios que necesita a través de un proveedor de servicios.

Si desea recibir un Paquete de asistencia en el hogar, tendrá que ser evaluado y reunir los requisitos, según lo determine un Equipo de evaluaciones de asistencia a personas mayores (ACAT).

La evaluación de un ACAT (ACAT Assessment) consiste en una reunión con un miembro del equipo, como un médico, enfermero, trabajador social u otro profesional de la salud, para evaluar sus necesidades de asistencia y conversar con usted para saber cómo se desenvuelve en su vida diaria. Esto ayudará a identificar los servicios adecuados para sus necesidades y a determinar el nivel de asistencia que necesita. El ACAT le enviará una carta informándole de los tipos de servicios subvencionados que podrá recibir. Es posible que el equipo también le ponga en contacto con organizaciones de su comunidad que puedan prestarle los servicios que necesita.

Obtenga más información acerca de los Paquetes de asistencia en el hogar (Home Care Packages) y de lo que se puede esperar.

## ¿Qué ocurre si algo me preocupa?

Si no está conforme con un servicio o la organización que presta el servicio, tiene derecho a quejarse o a buscar una organización diferente, si hay alguna disponible.

El proceso para presentar una queja depende del programa o paquete a través del cual recibe los servicios.

Puede presentar una queja directamente ante el Departamento de Servicios Sociales, dirigiéndose a [DSSfeedback@dss.gov.au](mailto:DSSfeedback@dss.gov.au) o llamando al Plan de resolución de quejas relativas a asistencia a personas mayores (Aged Care Complaints Scheme), al 1800 550 552.

---

My Aged Care 1800 200 422



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