



Australian Government



myagedcare



Pasos para ingresar en un hogar para adultos mayores



Con la excepción del Escudo de Armas de la Commonwealth y a menos que se indique lo contrario, todo material presente en este documento se proporciona bajo una licencia de Australia Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Los detalles de las condiciones pertinentes a la licencia están disponibles en la página web de Creative Commons (acceso a través de links provistos), así como también el código total legal para la licencia CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

El documento debe atribuirse al Department of Health *Pasos para ingresar en un hogar para adultos mayores*.

Contáctese con nosotros

Las consultas relacionadas con esta licencia y el uso de este documento son recibidas en:

Communication Branch
Department of Health

Correo electrónico: copyright@health.gov.au

Puede encontrar este producto en www.myagedcare.gov.au

Información actualizada en junio de 2018

Número de publicación: 12203

Se advierte a las personas de origen aborígen y/o isleño del Estrecho de Torres, que este folleto puede contener imágenes de personas fallecidas.

¿Es el folleto adecuado para usted?

Este folleto explica sobre cómo obtener acceso a los cuidados en un hogar para adultos mayores, el proceso de traslado al hogar y qué esperar una vez instalado en el hogar.

Usted debe leer este folleto si usted (o alguien a quien usted cuida) ha sido evaluado por un miembro del equipo de evaluación de cuidados para adulto mayor (ACAT por sus siglas en inglés) para recibir atención en un hogar para adultos mayores.

De lo contrario, llame a My Aged Care al **1800 200 422** o visite nuestro sitio web en www.myagedcare.gov.au para más información sobre el proceso de evaluación y para saber si usted tiene derecho a los diferentes tipos de cuidados para adultos mayores financiados por el gobierno:

Cuidados flexibles y de corto plazo

Servicios de corto plazo en el hogar o en establecimientos de cuidado, en situaciones tales como cuidados restaurativos (para volver a ser independiente), transición desde el hospital o recuperación de un accidente o enfermedad.

Nivel básico de ayuda en el hogar

Cuidado continuo o de corto plazo y servicios de ayuda a través del programa nacional de asistencia en el hogar incluyendo ayuda con las tareas del hogar, cuidados personales, comidas y preparación de alimentos, transporte, compras, asuntos de salud, apoyo social y planificación de descanso (relevo para cuidadores).

Ayuda en el hogar para necesidades más complejas

Existen cuatro niveles de paquetes coordinados de servicios orientados al consumidor, a través de los Paquetes de Asistencia en el Hogar los cuales incluyen cuidados personales, servicios de apoyo y enfermería, asuntos de salud y servicios clínicos.

ESTE FOLLETO

Residencia para cuidados del adulto mayor

Ofrecemos cuidados personales y de enfermería en hogares para adultos mayores para aquellas personas que no pueden vivir de forma independiente en sus propios hogares. También incluye servicios de residencia de corto plazo en hogares para adultos mayores durante el descanso de su cuidador.





Contenido

Cuidados en un hogar de adultos mayores.....	4
Llame a My Aged Care para que le evalúen	6
Cuidado residencial de relevo (estadía de corto plazo en hogares para el adulto mayor)	9
Pasos para acceder a los cuidados en un hogar para el adulto mayor	10
1. Calcule los costos	12
2. Encuentre un hogar para el adulto mayor.....	18
3. Solicite plaza en un hogar para el adulto mayor y acepte una oferta	20
4. Acepte el contrato con su hogar para el adulto mayor.....	22
5. Administre sus cuidados y servicios	24
Para más asistencia.....	28
Lista de chequeo – Calcule los costos y encuentre un hogar para adultos mayores	30
Lista de chequeo – Firma del contrato	31
Lista de chequeo– preparaciones para el traslado.....	32



Cuidados en un hogar de adultos mayores

Un hogar para el adulto mayor (a veces conocido como residencia de ancianos o centro de cuidados para el adulto mayor) es para aquellos adultos mayores que ya no pueden vivir en su hogar y necesitan ayuda continua con las tareas diarias y con atención médica.

Vivir o quedarse en un hogar para adultos mayores es para asegurarse que usted reciba los cuidados que necesita. Los hogares para adultos mayores lo pueden ayudar con:

- tareas diarias (tareas tales como limpieza, cocinar, lavado)
- asistencia personal (ayuda para bañarse o ducharse, vestirse, asearse, y usar el sanitario)
- cuidados de enfermería (tales como curar una herida o la administración de medicamentos) bajo la supervisión de un/a enfermero/a registrado
- otros servicios de cuidados.

La asistencia residencial en un hogar para adultos mayores puede ser permanente o de corto plazo. La asistencia de corto plazo en un hogar para adultos mayores es conocida como asistencia de relevo residencial (ver página 9).

Los hogares para adultos mayores son propiedad de personas u organizaciones que los administran y cuentan con la aprobación del gobierno de Australia para cuidar de usted. Estos deben cumplir con ciertas normas de acreditación.

Las opciones de residenciales de financiación privada, tales como comunidades de retiro o unidades de vida independiente, ofrecen una gran variedad de servicios para los adultos mayores independientes. Están reguladas por los gobiernos estatales y territoriales y no necesitan la aprobación del gobierno australiano para operar.

Estos servicios de financiación privada también pueden ser autorizados para ofrecer en sus establecimientos servicios de cuidado para adultos mayores, financiados por el gobierno australiano, tales como paquetes de asistencia en el hogar. Si usted reúne las condiciones necesarias, puede elegir recibir estos servicios para adultos mayores o elegir otro proveedor autorizado.

Derecho a los servicios

Usted puede tener derecho a recibir los servicios de cuidados en un hogar para el adulto mayor, si usted es:

- un adulto mayor que no puede vivir de manera independiente en casa
- una persona joven con incapacidad, demencia u otras necesidades de cuidado especial que no están cubiertas por otros servicios especializados.

Cuidados y servicios disponibles

Los cuidados y servicios que debe ser provistos en caso de necesitarlos, incluyen:

- Servicios de alojamiento tales como muebles, mantenimiento del edificio y alrededores, comidas, artículos básicos de aseo y actividades sociales en el hogar.
- Asistencia personal tales como ayuda para bañarse, comer, ayuda con los medicamentos y con los tratamientos de salud.
- Los cuidados y servicios en base a sus necesidades de cuidados incluyen:
 - > ropa de cama especial
 - > productos de movilidad, por ejemplo, andadores y sillas de ruedas (se excluyen las sillas de ruedas motorizadas o los dispositivos de ayuda personalizados)
 - > ayuda con la incontinencia
 - > servicios de enfermería
 - > administración de medicamentos
 - > servicios de terapia tales como terapia del lenguaje, podología (cuidado de los pies) y fisioterapia.

Ésta no es una lista exhaustiva. Usted puede hablar sobre sus necesidades y preferencias con su hogar de cuidados para el adulto mayor preferido.

Algunos hogares para el adulto mayor cuentan con servicios adicionales, lo que significa que ofrecen hogares con alojamiento de categorías superiores a un mayor costo, con más opciones en los menús y servicios que no están relacionados con los cuidados como, por ejemplo, periódicos.



Llame a My Aged Care para que le evalúen

Si usted no ha sido evaluado aún para los cuidados en un hogar para el adulto mayor, incluyendo servicios de relevo, usted (o su representante designado) puede llamar a My Aged Care al **1800 200 422**. El equipo de My Aged Care le hará preguntas sobre sus necesidades y circunstancias actuales para poder derivarlo a una evaluación.

Si usted tiene derecho a los servicios de un hogar para el adulto mayor en base a sus necesidades de cuidados, en Victoria, usted será derivado a una evaluación gratuita con un asesor del equipo de evaluación de cuidados para el adulto mayor (ACAT por sus siglas en inglés) o servicio de evaluación de cuidados para el adulto mayor (ACAS por sus siglas en inglés).

Su asesor local de ACAT (por lo general, un/a enfermero/a, trabajador/a social o un/a profesional de cuidados de la salud) agendará una hora para visitarlo en su hogar y conversar sobre su situación actual y evaluarlo para los servicios de cuidados para el adulto mayor financiados por el gobierno.

A usted le puede preocupar que lo evalúe alguien al cual usted no conoce y sobre los resultados de su evaluación. El asesor está capacitado para hablar con personas en su misma situación y comprenderá sus sentimientos. Cuénteles de manera honesta sobre su situación y sobre cualquier preocupación que usted o su familia puedan tener.

Se recomienda tener a algún amigo, familiar o cuidador presente durante su evaluación.

Si usted tiene inquietudes sobre su evaluación, intente hablar primero con su asesor de ACAT o supervisor. Si usted no conoce los detalles de la organización ACAT, el centro de contacto de My Aged Care puede facilitarle esta información.

Si usted no puede resolver primero el problema con su ACAT, solicite la información de contacto del supervisor del departamento del gobierno estatal o del territorio.



Resultados de su evaluación

Después de su evaluación, un asesor será responsable de tomar una decisión formal sobre sus necesidades de cuidado. Si su evaluación dice que usted tiene derecho a entrar a un hogar para el adulto mayor, usted recibirá una carta de aprobación y un plan de apoyo de su ACAT que establecerá los cuidados que han sido aprobados. El plan de apoyo incluirá un código de referencia único, el cual usted deberá presentar a su proveedor elegido siempre y cuando usted elija entrar en un hogar para el adulto mayor. Las decisiones sobre entrar a un hogar para el adulto mayor deben tomarse bajo su consentimiento.

Si usted no es aprobado para entrar en un hogar de cuidados para el adulto mayor, usted recibirá una carta indicando el porqué y a quién contactar para obtener más ayuda. Usted puede reunir las condiciones para otros cuidados y servicios y de ser ese el caso, esta información estará presente en su carta.

Si sus necesidades de cuidados cambian en cualquier momento, usted puede solicitar una nueva evaluación llamando a My Aged Care.

En caso de no recibir una carta de aprobación explicando la decisión de su evaluación, contacte primero a su ACAT o llame a My Aged Care para solicitar una copia.



Preocupaciones sobre los resultados de su evaluación

La carta que reciba del ACAT debe incluir información adicional sobre cómo puede presentar una queja o cómo apelar la decisión.

Si usted no está conforme con los resultados de la evaluación en su carta o le gustaría discutir alguna preocupación sobre la decisión, primero contacte a su ACAT.

Si, después de conversarlo con su asesor, aún no está conforme con el resultado de la evaluación, usted puede solicitar una revisión de la decisión presentando una carta a la Secretaría del Department of Health contando por qué usted piensa que la decisión debería cambiar.

Puede mandar su carta a la siguiente dirección:

The Secretary
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program
GPO Box 9848
Sydney NSW 2001

Usted debe presentar su escrito a la secretaría dentro de los primeros 28 después de recibir su carta. No existen cargos adicionales al pedir una revisión del resultado de la evaluación. Si usted no está satisfecho con el resultado de esta revisión, usted puede dirigirse al Administrative Appeals Tribunal. Existen cargos adicionales por este servicio. Encuentre más información en el sitio web www.aat.gov.au o llame al **1800 228 333**.

Cuidado residencial de relevo (estadía de corto plazo en hogares para el adulto mayor)

Si sus cuidadores en casa no pueden cuidarlo por alguna razón, o le gustaría tomar un descanso de sus preocupaciones, es posible solicitar una estadía de corto plazo en un hogar para el adulto mayor. Esto se conoce como 'cuidado residencial de relevo', y puede ser planificado o solicitarlo en casos de emergencia.

Cuidados disponibles

Un hogar para el adulto mayor puede ofrecer una variedad de cuidados y servicios, dependiendo de sus necesidades. Estos cuidados deberían ser los mismos cuidados que usted recibiría si se trasladara a un hogar de manera permanente.

Usted puede usar este servicio con un máximo de 63 días por cada año financiero. Usted o su proveedor pueden solicitar una extensión de este tiempo por un plazo de 21 días, contactando a su ACAT local.

Acceso a los cuidados residencial de relevo

Usted necesitará una evaluación ACAT para el relevo en un hogar para el adulto mayor. La disponibilidad de estos servicios varía de región en región, y la evaluación determinará sus necesidades para saber cuáles servicios están disponibles en su área.

Si usted necesita los cuidados de relevo, comuníquese con el Centro de Commonwealth Respite and Carelink de su localidad al **1800 052 222** durante horarios de negocio o al **1800 059 059** fuera del horario de negocios.

Revise **los costos de los cuidados de relevo** en la página 16.



Pasos para acceder a los cuidados en un hogar para el adulto mayor

Después de la evaluación y de recibir una carta donde diga que usted ha sido autorizado para entrar a un hogar de cuidados para el adulto mayor, siga los pasos para entrar a un hogar para el adulto mayor y administre sus servicios:

1

Calcule los costos

2

Encuentre un hogar para el adulto mayor

3

Solicite plaza en un hogar para el adulto mayor y acepte una oferta

4

Acepte el contrato con su hogar para el adulto mayor

5

Administre sus cuidados y servicios

Asistencia para acceder a los servicios de cuidados para el adulto mayor

Si usted necesita asistencia adicional, puede obtener un intercesor para que lo asista con el acceso a los servicios de cuidados para adultos mayores financiados por el gobierno de Australia. Los servicios de consejería pueden facilitarle información sobre sus derechos y responsabilidades al acceder a los servicios de cuidados para adultos mayores.

Los servicios de consejería son gratuitos, confidenciales e independientes. Comuníquese con la línea de consejería nacional de cuidados para el adulto mayor al **1800 700 600**.



1. Calcule los costos

El gobierno de Australia subsidia los hogares para el adulto mayor para mantener los costos razonables y asequibles. Los pagos de los subsidios basados en sus necesidades de cuidados van directamente al hogar.

El gobierno de Australia contribuye en promedio alrededor de \$65.000 anuales por cada residente permanente en un hogar para el adulto mayor. Esta cantidad aumenta cada año.

Si usted tiene derecho a una plaza, usted debe contribuir al costo de su alojamiento y cuidados si cuenta con los medios para hacerlo.

En My Aged Care le pueden entregar un estimado de sus posibles costos. Para obtener una estimación comuníquese al **1800 200 422** o utilice el estimador de costos de los hogares para el adulto mayor en el sitio web: www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

Posibles costos que usted deba pagar

Existen varios costos que tal vez usted tenga que pagar:

- **tarifas básicas diarias**

Estos cubren costos de vida diarios tales como las comidas, electricidad y lavado. Este pago puede ser aplicado a cualquiera y para algunas personas es el único costo a pagar.

El Department of Veterans' Affairs (DVA) pagará los gastos básicos diarios para aquellos ex prisioneros de guerra (POW por sus siglas en inglés) y beneficiarios de Cruz Victoria (VC por sus siglas en inglés) que reúnan las condiciones.

- **tarifas de cuidados sujetas a la prueba de recursos**

Si sus ingresos y activos están por sobre un cierto monto, se le podrá solicitar que contribuya en los costos de sus cuidados. El Department of Human Services (DHS) determinará si usted necesita pagar esta tarifa y la cantidad se basará en la evaluación de sus ingresos y activos.

Los beneficiarios ex POWs y los VC que reúnen las condiciones están exentos del pago de las tarifas de cuidados sujetas a la prueba de recursos.

- **costos de alojamiento**

Esto es para su alojamiento en el hogar. En el caso de algunas personas, los pagos de su alojamiento serán pagados en su totalidad o en partes por el gobierno de Australia, mientras que en otros casos, algunas personas tendrán que pagar el precio de alojamiento acordado con el hogar para el adulto mayor. El DHS le informará cuales tarifas le corresponde pagar en base a la evaluación de sus ingresos y activos.

- **cargos por servicios extras y adicionales**

Es posible que usted tenga que pagar extra si usted elige un alojamiento de más alta calidad o servicios adicionales que están por encima de sus necesidades de cuidados evaluados o de los cuidados o servicios que su hogar de cuidado para el adulto mayor le provea.

El equipo evaluará sus necesidades de cuidados dentro de las cuatro semanas de haberse trasladado a su hogar para el adulto mayor, utilizando un mecanismo conocido como instrumento financiero para el adulto mayor (ACFI por sus siglas en inglés). Comuníquese con su hogar para saber cómo han clasificado sus necesidades de cuidado utilizando el ACFI. Esto le ayudará a comprender cuáles son los cuidados y servicios que el hogar puede y los que no puede cobrarle. Si usted tiene necesidades de cuidado menor se le puede solicitar un pago extra por los servicios. Si usted tiene necesidades de cuidados mayores, su hogar no puede solicitarle el pago de algunos servicios.

Estos cargos varían de hogar en hogar y se le recomienda contactar a su proveedor de hogar para el adulto mayor para obtener información sobre estos servicios y los cargos que se apliquen.

Los cargos se aplican por cada día que usted esta en un hogar para el adulto mayor. Estos cargos son calculados de manera diaria pero generalmente se pagan de manera quincenal o mensual.

Organice su evaluación financiera

Usted necesitará una evaluación de sus ingresos y activos para saber si usted reúne las condiciones para la asistencia gubernamental de sus costos de alojamiento y para saber si usted debe pagar las tarifas de cuidados sujetas a la prueba de recursos. La cantidad que usted tenga que pagar dependerá del resultado de su evaluación de ingresos y activos.

Usted debe organizar la evaluación oficial de ingresos y activos lo más pronto posible ya que puede tomar tiempo.



El DHS se encarga de las evaluaciones, exceptuando a los miembros de la comunidad de veteranos que reúnen las condiciones cuya evaluación la realiza el DVA.

Para solicitar su evaluación de ingresos y activos necesitará completar la *Solicitud de Residencia Permanente de Cuidados para Adultos Mayores para un ormulario Combinado de Evaluación de Ingresos y Activos (SA457)*.

Puede obtenerlo en DHS llamando al **1800 227 475** y pedir el envío de una copia o puede descargar el formulario desde el sitio web de DHS en www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457

Si no completa la evaluación de ingresos y activos, usted no tendrá derecho a acceder a la asistencia gubernamental para sus costos de alojamiento y cuidado. El hogar para el adulto mayor puede solicitar el pago máximo de las tarifas de cuidados sujetas a la prueba de recursos y un pago de alojamiento (no mayor al precio máximo publicado de sus habitaciones).

Puede tardar por lo menos dos semanas desde la fecha en que usted presenta el formulario de la evaluación de ingresos y activos para recibir la información sobre sus tarifas. Después de este tiempo usted puede revisar el estado de su evaluación comunicándose con el DHS al **1800 227 475** o con el DVA al **1800 555 254**.

Carta de notificación de tarifa

Si obtiene una evaluación financiera antes de trasladarse al hogar para el adulto mayor, usted recibirá una carta con las tarifas máximas que se le podría pedir pagar. La información será válida por 120 días a menos que exista un cambio importante en su caso. Si llegase a existir un cambio en su caso, usted debe notificar al DHS o al DVA, quienes harán una nueva edición de su carta de notificación de tarifa.

Se recomienda traer esta carta a cualquier reunión que tenga con los posibles hogares para el adulto mayor para comprender el costo de vivir en esos hogares.

Después de que usted se traslade, el DHS le enviará a usted y a su hogar para el adulto mayor una carta explicando las tarifas máximas que usted puede pagar:

- tarifa diaria básica, y
- tarifas de cuidados sujetas a la prueba de recursos, si hubiese,
- contribución al alojamiento, si hubiese.

Cada vez que exista un cambio importante en las tarifas de cuidados sujetas a la prueba de recursos o de contribución al alojamiento, el DHS le enviará una carta a usted y al hogar para el adulto mayor.

Costos de alojamiento

El monto que se solicitará a pagar por su alojamiento será uno de los siguientes:

- Ningún costo de alojamiento: si sus ingresos y activos se encuentran por debajo de cierto monto, el gobierno de Australia pagará sus costos de alojamiento.
- Una 'contribución al alojamiento': si usted tiene que pagar una parte de su alojamiento, el gobierno de Australia pagará el resto.
- Un 'pago de alojamiento': si usted debe pagar el costo total de su alojamiento, usted debe negociar el precio de la habitación con su proveedor.

El DHS le informará el pago que le corresponda. Ya sea porque usted tenga que pagar su alojamiento o no, todas las personas que ingresen en un hogar para el adulto mayor deben acordar un precio de habitación por escrito con su hogar para el adulto mayor (hasta el precio de habitación máximo publicado en My Aged Care). El precio de habitación acordado debe estar incluido en el contrato de alojamiento que le entreguen antes de su traslado.

Si se le solicita pagar una contribución al alojamiento o un pago de alojamiento, usted tiene 28 días desde el día que usted se traslade al hogar para decidir su método de pago. Usted puede elegir hacer el pago de su alojamiento a través de:

- un depósito 'reembolsable de alojamiento único' (RAD por sus siglas en inglés) o una contribución reembolsable de alojamiento (RAC por sus siglas en inglés)
- pagos estilo alquiler conocido como un 'pago de alojamiento diario' (DAP por sus siglas en inglés) o "contribución diaria al alojamiento" (DAC por sus siglas en inglés)
- una combinación de ambos pagos, único y de estilo alquiler (RAD y DAP o RAC y DAC).

Usted debe pagar sus costos de alojamiento a través del método de pago estilo alquiler hasta decidir cómo desea pagar por su alojamiento.

Si se le ha solicitado hacer una contribución al alojamiento, el monto máximo a pagar será establecido por DHS.



Se le solicita a todos los hogares para adultos mayores que cobran un pago de alojamiento, publicar sus costos de alojamientos en el sitio web de My Aged Care en la sección de servicios para buscar hogares para el adulto mayor: www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes

¿Debo pagar el precio máximo de habitación publicado en My Aged Care?

El precio por habitación publicado corresponde al precio máximo que un hogar para adultos mayores puede solicitar, sin embargo, usted puede negociar directamente un precio menor con el hogar para el adulto mayor.

Costos para los cuidados residenciales de relevo

Si usted recibe cuidados residenciales de relevo a través de un hogar para el adulto mayor, usted no tiene que pagar los costos por alojamiento o las tarifas de cuidados sujetas a la prueba de recursos.

Se le puede solicitar pagar una tarifa básica diaria y quizás un costo de reserva.

El DVA puede pagar los gastos básicos para veteranos/nas y viudos/as de guerra que reúnan las condiciones necesarias. Comuníquese con Veterans' Home Care para una evaluación llamando al **1300 550 450**.

El costo de reserva es un prepagado de los costos de los cuidados residenciales de relevos y no un pago adicional. El costo de reserva no puede ser mayor a una tarifa básica diaria correspondiente a una semana o al 25% de la tarifa por la estadía completa, dependiendo de cual sea el monto menor.

También se le puede solicitar pagar por cuidados y servicios extra o adicionales.

Asistencia con las dificultades económicas

Esta ayuda está disponible si usted tiene dificultades para pagar sus costos de cuidados y alojamiento por razones que están fuera de su control.

La asistencia con dificultades económicas están disponibles para ayudarlo con estos costos. Dependiendo de su situación personal, usted puede solicitar la asistencia financiera de sus costos diarios básicos, las tarifas de cuidados sujetas a la prueba de recursos y/o los costos de alojamiento.

Más información sobre la asistencia de dificultades económicas está disponible en el sitio web de My Aged Care, incluyendo información sobre cómo solicitar, o llamando a My Aged Care al **1800 200 422**.



Información financiera y educación.

Puede obtener información básica sobre la administración de sus finanzas a través del servicio de información financiera del DHS. Este servicio es gratuito y confidencial, y puede ayudarle a tomar decisiones informadas sobre asuntos de inversiones y financieros para sus necesidades actuales y futuras. Para más información sobre el servicio de información financiera llame a DHS al **132 300** y diga 'servicio de información financiera' cuando se le solicite.



2. Encuentre un hogar para el adulto mayor

Cuando decida en un hogar para el adulto mayor, es importante saber si el hogar brinda los cuidados y servicios que usted necesita, ahora y en el futuro. La mejor manera de buscar un lugar que le acomode es visitando diferentes hogares y revisando:

- cómo es el alojamiento
- que tipo de cuidados, servicios y actividades ofrecen
- cómo pueden cumplir mejor con sus necesidades individuales
- los costos que usted debe pagar por los cuidados y servicios
- los precios de alojamiento
- cualquier servicio adicional que ofrezcan.

Encuentre a los proveedores en su área local, con la ayuda de un asesor, usando el buscador de servicios de hogares para adultos mayores: www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes o llamando a My Aged Care al **1800 200 422**. Puede comunicarse con ellos para organizar una visita.

Conozca a los proveedores

Antes de visitar los hogares para el adulto mayor, se recomienda crear una lista de aquellas cosas que son importantes para usted. Puede llevar su:

- información sobre la carta y el código del asesor de ACAT, debido a que algunos hogares pueden solicitar saber sobre su aprobación para recibir cuidados residenciales y que tipo de servicios usted necesita.
- la carta de notificación de tarifa de DHS, en caso de haber obtenido el resultado de la evaluación financiera.

A medida que visite los hogares, usted puede tomar notas sobre las cosas que le gustan, las que no le gustan y si se siente cómodo en esos lugares. Sus impresiones sobre el equipo y el ambiente le ayudarán a tomar una decisión sobre cuál es el hogar correcto para usted.

Use la lista al final de este folleto para ayudarse con su investigación y encuentre a los proveedores que mejor cubran sus necesidades.

Preguntas que le puede hacer a los proveedores:

- ¿Qué tipo de servicios de cuidados están y no están incluidos?
¿Cuáles servicios tendré que pagar?
- ¿Me pueden asistir con mis necesidades médicas tales como ayuda a tomar mi medicación o cuidado de heridas?
- ¿Pueden cumplir con mis necesidades individuales? Estas pueden incluir idioma y cultura, creencias religiosas, identidad sexual y de género, mascotas y acceso a vistas médicas.
- ¿Cuáles son los preparativos de comidas? Incluyendo los asientos, horarios, menús, visitas, comidas en su habitación y dietas especiales.
- ¿Cómo garantizan mi privacidad?
- ¿Cuáles son las actividades sociales y culturales elegidas?
¿Están considerando mis intereses?
- ¿A qué tipo de transporte puedo acceder para ir de compras o visitar a la familia y amigos o acudir a consultas médicas? ¿Cuánto le costará?
- ¿Qué tipo de entrenamiento tiene el personal de cuidado?
¿Tendré acceso a enfermeros/as calificados/as cuando los necesite?
- ¿Cuánto personal hay disponible por la noche?
- ¿Cómo mi pareja, familiar o amigos pueden estar involucrados en mi cuidado? ¿Se pueden quedar en las noches? ¿Qué pasa si deseo quedarme con familiares durante la noche?
- ¿Pueden organizar consultas y accesos a los servicios de la salud?
¿Puedo seguir siendo atendido por mi médico de cabecera (GP) y otros profesionales de la salud?
- ¿Cuáles son las medidas establecidas para garantizar un servicio de calidad?
- ¿Cuál fue el desempeño del hogar en la auditoria para su acreditación?
- ¿Qué están haciendo para mejorar la calidad de cuidado y servicio?
- ¿Cuáles áreas están mejorando y qué resultados han obtenido?
- ¿Cómo involucran a los adultos mayores, sus familias y cuidadores en las decisiones o en las mejoras de calidad?
- ¿Me pueden solicitar la salida del hogar o cambiar de habitación?



3. Presente una solicitud a un hogar para el adulto mayor y acepte una oferta

A medida que encuentre hogares que satisfagan sus necesidades, usted puede empezar a solicitar un lugar. Usted puede presentar una solicitud a todos los hogares que usted desee. Se recomienda presentar una solicitud a varios hogares, en caso de que su hogar elegido no tenga disponibilidad en el momento que usted necesite. Cuando el hogar tenga disponibilidad se comunicará con usted o con la persona nominada como contacto.

Complete un formulario de solicitud

Todos los hogares para el adulto mayor cuentan con su propio proceso de solicitud y pueden pedirle que complete un formulario. Comuníquese con los hogares que usted este interesado y averigüe cuáles son los procesos que tienen y la información que solicitan.

Usted debe entregar a su proveedor elegido el código de referencia único que recibió de su ACAT. Esto les permitirá revisar su registro de cliente y considerar sus necesidades de cuidados para poder ingresar en un hogar para adultos mayores.

Aceptar la oferta

Cuando el proveedor tenga disponibilidad, se pondrá en contacto con usted o con la persona de contacto nominada. Una vez acepte la oferta de un lugar en un hogar para el adulto mayor, el hogar le ofrecerá un contrato formal que cubre los asuntos como servicios, costo de alojamiento, y sus derechos y responsabilidades.

Utilice la lista al final de este folleto para preparar su traslado. Esto incluye la organización de asuntos médicos y financieros, y la notificación de su traslado a otras personas.



4. Firme el contrato con su hogar para el adulto mayor

Después de aceptar un lugar y antes de trasladarse, su hogar para el adulto mayor debe ofrecerle un **contrato de residente**.

También se ofrecerá un **contrato de alojamiento** con el hogar antes de acceder a los cuidados. Este contrato puede hacer parte de su contrato de residente o puede presentarse de manera independiente.

Los contratos de residencia y de alojamiento son documentos jurídicamente vinculantes entre usted y el hogar para el adulto mayor. Estos establecen:

- los cuidados y servicios disponibles
- las tarifas a pagar
- los métodos de pago
- sus derechos y responsabilidades.

Es importante que usted comprenda toda la información en estos contratos antes de firmarlos. Si usted tiene consultas, puede preguntarle a su nuevo hogar para el adulto mayor. Es la responsabilidad del hogar garantizar que el contrato sea claro para usted.

El contrato propuesto puede no incluir todos los asuntos que usted considera importante, por eso es buena idea revisarlo antes de firmar. Usted también puede solicitar:

- información adicional a su proveedor, tal como las comidas del hogar, las políticas de visitas, y otros detalles sobre la vida dentro del hogar.
- la ayuda de su familia, amigos, cuidador, asesor financiero o un profesional jurídico para comprender los términos de sus contratos
- obtener ayuda de un intercesor. Comuníquese con la línea nacional de ayuda legal para adultos mayores al **1800 700 600**.

Utilice la lista al final de este folleto para negociar sus contratos con su proveedor elegido.

Ayuda con la negociación de sus costos de cuidados y alojamiento

Usted puede pedirle a alguien que lo represente y haga las negociaciones con el proveedor de cuidados para el adulto mayor sobre las tarifas y los costos de alojamiento.

Usted o la persona que lo este ayudando deben conversar y acordar de manera formal cualquier costo de alojamiento y tarifas con su hogar para adultos mayores antes de ingresar.

Firmando el contrato

No hay un límite de tiempo o requisito para que usted firme el contrato de residente o el contrato de alojamiento. Sin embargo, es para su beneficio acordar las disposiciones que cubren sus derechos y responsabilidades lo más pronto posible.

Si usted decide no firmar estos contratos, el hogar para adultos mayores igual necesita conversar con usted sobre sus necesidades. Esta conversación es un acuerdo verbal sobre el tipo de cuidados y servicios que usted tendrá y las tarifas que se aplicarán. Tendrá que pagar sus tarifas diarias y cualquier pago de alojamiento correspondiente cuando se traslade.

Usted cuenta con 28 días después de trasladarse a su hogar para adultos mayores para decidir el método de pago de los costos de alojamiento y firmar un contrato de alojamiento. Debe pagar su alojamiento a través del 'pago de estilo de alquiler' hasta que tome esta decisión.

Derechos y responsabilidades

Para garantizar que usted tenga los mejores cuidados, usted y su proveedor tienen responsabilidades bajo el Estatuto de los Derechos y Responsabilidades de los Beneficiarios de Cuidados – Cuidado Residencial.

El Estatuto estará manifestado en su hogar para adultos mayores, o usted podrá solicitar una copia cuando le ofrezcan su contrato de residente.

5. Administre sus cuidados y servicios

Visitas a su doctor, dentista o especialista

Usted puede mantener su propio doctor, dentista o especialista. Su hogar debe ayudarlo a organizar sus visitas y el acceso a los doctores o especialistas de su elección de ser necesario. Usted no debe pagar por la organización de estas citas. Sin embargo, usted debe pagar los costos de la consulta.

Su hogar también le puede asistir con el transporte hacia y desde sus citas médicas. Usted debe pagar por el transporte y el personal que lo acompañe.

Actividades sociales

Su hogar para adultos mayores organizará actividades sociales y de otro tipo. Usted puede informar al hogar sobre sus pasatiempos y intereses para que ellos puedan ayudarlo a continuarlos mientras este en el hogar. También pueden sugerirle intentar otras actividades.

Visitantes comunitarios

Si usted se siente solo y no tiene contacto regular con familia y amigos, el esquema de visitas comunitarias (CVS por sus siglas en inglés) pueden ofrecer oportunidades de contacto social.

Si a usted le gustaría un visitante comunitario, puede informar a su hogar. Su familia y amigos también pueden comunicarle al hogar si creen que usted se puede beneficiar del CVS. Su hogar para adultos mayores puede acercarse a CVS de manera directa.

Visite el sitio web del Department of Health (www.health.gov.au) y busque “Comunidad de miembros CVS” para obtener la información de contacto en su estado o territorio o llame al

1800 200 422. Existe también un CVS para atender las necesidades de adultos mayores de LGBTI.

Tomarse una licencia

¿Puedo salir de vacaciones?

Si usted desea salir de vacaciones o visitar a familiares y amigos, puede usar hasta 52 noches de permiso social en su hogar para adultos mayores dentro del año financiero. Usted igual tendrá que hacer pago de sus tarifas normales y costos de alojamiento.

En caso de estar fuera por más de 52 noches dentro del año financiero, el gobierno de Australia cesará los subsidios y su hogar puede solicitarle a usted pagar ese monto.

¿Qué pasa si necesito ir al hospital?

Si usted necesita ir al hospital, ese tiempo fuera no cuenta como permiso social, pero aún así deberá hacer pago de sus tarifas normales y costos de alojamiento.

Cambio de habitación

Si usted está satisfecho con su hogar pero quiere cambiar de habitación, puede solicitar el cambio en la administración del hogar. Ellos deben considerar su solicitud, incluso cuando no sea posible ofrecerle otra habitación de forma inmediata.

Deberá negociar un nuevo contrato y precio de alojamiento si decide cambiar de habitación, por ejemplo, si usted elige cambiarse desde una habitación compartida a una habitación individual. También se le puede solicitar pagar costos extras o adicionales asociados con la nueva habitación.

¿Puede el hogar cambiarme de habitación?

Existen circunstancias en las cuales usted puede ser trasladado a otra habitación sin haber sido consultado con antelación. Si usted tiene alguna inquietud sobre el posible traslado de habitación o cómo se gestiona su traslado, puede conversar con la administración de su hogar para adultos mayores.

Plantee sus inquietudes

Si usted está disconforme con los cuidados o servicios que recibe, usted tiene que plantear sus inquietudes:

- En general, es mejor conversar primero con su proveedor de servicios sobre sus quejas para ver si ellos pueden asistirlo con algo que sea fácil de resolver.
- Si desea, puede tener a un familiar, amigo, cuidador o a un intercesor para adultos mayores presente en el momento de conversar con su proveedor de servicios para el adulto mayor.

Si el proveedor de servicios no puede resolver su problema, o usted no se siente cómodo planteando sus preocupaciones con ellos, usted puede plantear sus inquietudes al Aged Care Complaints Commissioner.

Este servicio es gratuito y usted los puede contactar a través de:

- Teléfono – **1800 550 552**
- En línea – www.agedcarecomplaints.gov.au
- Por escrito –dirija su queja escrita al:

Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848
(Su ciudad y estado/territorio)



Para más asistencia

Servicios de traducción e interpretación

Si usted habla algún idioma distinto al inglés, puede llamar al Translating and Interpreting Service (TIS National por sus siglas en inglés) por el costo de una llamada local al **131 450**. TIS National ofrece servicio en más de 100 idiomas. Llame y pregunte por My Aged Care al **1800 200 422**.

Asistencia para personas con deficiencia auditiva o visual

Contáctese con My Aged Care a través del National Relay Service (Servicio Nacional de Relevo) (NRS por sus siglas en inglés). Para más información, visite el sitio web de NRS (www.relayservice.gov.au) para elegir su punto de acceso o llame al servicio de asistencia técnica del NRS al **1800 555 660**.

Asistencia para personas con necesidades diversas

Existen programas, información y apoyo para adultos mayores australianos de todos los orígenes, incluyendo:

- personas Aborígenes e isleños del Estrecho de Torres
- personas con antecedentes que no son de habla inglesa
- personas que viven en zonas rurales o áreas remotas
- personas desfavorecidas económica o socialmente
- veteranos/nas, sus dependientes y viudos o viudas
- personas sin hogar o en riesgo de quedar sin hogar
- personas lesbianas, gay, bisexuales, transgéneros o intersexuales
- personas que reciben cuidados (un adulto que paso tiempo en instituciones o en cuidado tutelar de niño)
- padres separados de sus hijos por adopción forzada o remoción.

Estar al tanto de sus necesidades individuales ayuda a su proveedor a proporcionarle el cuidado y apoyo más apropiado y respetuoso de su diversidad.

Asistencia para cuidadores

Si su cuidador necesita apoyo adicional, contáctese con el Carer Gateway al **1800 422 737** o a través de www.carergateway.gov.au para obtener más información sobre los servicios de apoyo al cuidador.

Más información

Visite el sitio web de My Aged Care (www.myagedcare.gov.au) para más información, incluyendo información adicional sobre los costos.

Costos de llamada

Los números 13/1300 – Los cargos por llamadas a los números 13/1300 desde líneas fijas y telefonía móvil son diferentes. Las llamadas a los números 13/1300 desde líneas fijas tienen un costo similar a las llamadas locales. Las llamadas desde telefonía móvil pueden incluir un cargo adicional.

Los números 1800 – Las llamadas a los números 1800 son gratuitas para las líneas fijas y para la mayoría de los proveedores de telefonía móvil australiana que ahora ofrecen llamadas gratuitas a los números 1800. Consulte con su proveedor de telefonía móvil.



Lista de chequeo – Calcule los costos y encuentre un hogar para adultos mayores

Utilice esta lista para saber las cosas que usted necesita para pagar los costos de sus cuidados y alojamiento y encuentre un proveedor que cumpla con sus necesidades.

Después de su evaluación

- reciba la carta de aprobación y su plan de apoyo de su ACAT.
-

Calcule los costos

- calcule los costos usando el estimador de costos para hogares para adultos mayores en el sitio web de My Aged Care: www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form
-

Organice su evaluación financiera con antelación

- llame a DHS al **1800 227 475** y solicite el envío del formulario de evaluación de ingresos y activos o descargue una copia desde el sitio web de DHS: www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457
 - presente el formulario de evaluación de ingresos y activos al DHS o al DVA
 - infórmele al DHS o al DVA si hay algún cambio en su situación financiera para que ellos puedan reemitir su carta de notificación de tarifa
 - usted puede nominar a alguien para que actúe como su representante con el DHS sobre los pagos de las tarifas y alojamiento: complete un formulario de nombramiento de un candidato desde su hogar para el adulto mayor o en el sitio web de DHS o llame al **1800 227 475** y solicite el envío del formulario.
-

Breve lista de los hogares para adultos mayores en los que usted está interesado

- use el buscador de servicio en el sitio web de My Aged Care o llame a My Aged Care al **1800 200 422** para encontrar hogares en su área. Las tablas con los costos le pueden dar una idea sobre los costos de alojamiento.
-

Comuníquese con/visite su hogar para adultos mayores elegido para conversar sobre lo que ofrecen y sus costos

- lleve su carta de aprobación del ACAT
 - lleve su carta de notificación de tarifa del DHS
- Nota:** Si usted aún no ha organizado una evaluación de ingresos y activos, llame a DHS al **1800 227 475**
- tenga un lista de las cosas que son importantes para usted y lo que quiere preguntar
 - tome notas de cada hogar que visite, por ejemplo, las cosas que le gustaron o las que no y las impresiones del personal y el ambiente.
 - consulte sobre los costos y los pagos de alojamiento
 - consulte sobre los servicios adicionales que ofrecen y sus costos
 - solicite plaza en un lugar en el/los hogar/es que le hayan gustado usando el formulario de solicitud del hogar para adultos mayores

Lista de chequeo – Firma del contrato

Una vez acepte una oferta de un lugar en un hogar para adultos mayores, el hogar ofrecerá un contrato de residente y un contrato de alojamiento. Pueden estar combinados en un solo acuerdo.

Usted le puede pedir a alguien que actúe como su representante en las negociaciones de los costos con el proveedor de cuidados para adultos mayores. Puede incluir esta persona nombrada en su contrato de residente.

Pacte el precio de la habitación por escrito antes de su ingreso al hogar.

Revise que su contrato de residente incluya:

- el nombre del hogar para adultos mayores
- los cuidados y servicios que el hogar proveerá
- las políticas y prácticas utilizadas para establecer sus tarifas y pagos de alojamiento
- la tarifa diaria que tiene que pagar
- la tarifa de cuidados sujetas a la prueba de recursos si procede
- cualquier tarifa de servicio adicional por otros cuidados y servicios opcionales acordados (además de los servicios que su hogar debe proveer en base a sus necesidades de cuidados)
- los derechos y responsabilidades de los residentes y del hogar
- el modo de gestionar las quejas en el hogar
- cualquier situación donde le puedan pedir salir del hogar y cómo el hogar lo asistirá a encontrar otro lugar para vivir
- cualquier otro asunto acordado entre usted y su hogar para adultos mayores.

Revise que su contrato de alojamiento incluya:

- el precio de alojamiento que usted acordó de pagar
- otras condiciones del pago de su alojamiento o contribución y, si procede, las circunstancias de reembolso de su pago único en caso de dejar el hogar o fallecimiento
- cualquier otro costo de servicio adicional por alojamiento de mejor calidad, comidas y servicios que no está relacionado con los cuidados, en caso de acordar un servicio extra de mejor condición
- cualquier costo adicional de servicios por otro cuidador o servicios que usted haya pactado pagar
- el alojamiento específico que se le proveerá si usted hace el pago de alojamiento, contribución o ninguno de estos
- cualquier servicio que el costo de alojamiento cubra
- las condiciones de cambio de habitación.

Usted tiene 28 días después del traslado a su hogar para adultos mayores para decidir cómo desea pagar por su alojamiento.

Lista de chequeo– preparaciones para el traslado

Una vez reciba la oferta de un lugar en el hogar, utilice esta lista para revisar a quienes necesita notificar sobre su traslado.

Familiares y amigos

- sus familiares y amigos, cuidador/es y vecinos.
-

Profesionales de la salud

- su doctor/GP
 - > si usted necesita cambiar de doctor, solicite el envío de su historial médico a su nuevo doctor
 - > tome nota de sus tratamientos médicos y medicamentos actuales para poder conversar con su nuevo hogar para adultos mayores, como parte de su plan de cuidado
 - otros profesionales de la salud que usted visite de manera frecuente, por ejemplo, especialistas, dentistas, etc.
 - su enfermero/a comunitario/a
 - su farmacéutico/a.
-

Ayuda en el hogar

- su jardinero/a
 - su encargado/a de la limpieza o ayuda en el hogar
 - comidas a domicilio y otros servicios de apoyo
 - su proveedor de atención domiciliaria.
-

Departamentos y organismos gubernamentales

- Department of Veterans' Affairs (DVA) – **1800 555 254**
 - Department of Human Services (DHS) – **132 300**
 - Australian Taxation Office – **132 861**
 - Medicare – **132 011**
 - su oficina local de la Australian Electoral Commission
 - la autoridad local de caminos y transporte (para su licencia de conducir)
 - su oficina postal local
 - su administración local.
-

Finanzas y aseguradoras

- su compañía de seguros de salud
 - su compañía de jubilación
 - su banco, sociedad de construcción o institución financiera
-

Otros

- servicios tales como teléfono, gas, electricidad y agua
- otros hogares para adultos mayores a los que haya presentado una solicitud, en caso de que usted ya no desee ingresar (aunque usted puede optar por dejar sus solicitudes disponibles en caso de aún estar interesado).

Para obtener ayuda visite www.myagedcare.gov.au
o comuníquese al **1800 200 422**.

Toda la información en esta publicación refleja
la situación en junio de 2018.