



Australian Government



myagedcare



Come avere accesso a un pacchetto di assistenza domiciliare

Cosa è un pacchetto di assistenza domiciliare?

È un insieme coordinato di cure e servizi per aiutarvi a continuare a vivere a casa vostra in modo indipendente e il più a lungo possibile.

Il vostro fornitore di assistenza domiciliare si adopererà insieme a voi per identificare l'assistenza e i servizi che meglio soddisfano le vostre esigenze e i vostri obiettivi. Il fornitore vi aiuterà anche a gestire i tipi di assistenza e i servizi.

Come si ottiene un pacchetto di assistenza domiciliare?

È necessario organizzare una valutazione delle esigenze di assistenza per anziani e ricevere l'approvazione a ricevere un pacchetto di assistenza domiciliare. A tal fine, è necessario contattare 'My Aged Care' al numero **1800 200 422**.

Gli operatori di 'My Aged Care' vi faranno alcune domande per meglio capire le vostre esigenze e condizioni attuali. Potranno quindi organizzare la visita di un perito qualificato che venga personalmente a casa vostra per una valutazione.

Aiuto per accedere al pacchetto di servizi

Se avete bisogno di aiuto in qualsiasi momento potete chiamare 'My Aged Care' al **1800 200 422**.

Potete anche chiedere a 'My Aged Care' come ottenere l'assistenza di qualcuno che vi faccia da portavoce.

Per ulteriori informazioni

www.myagedcare.gov.au

o chiamare il **1800 200 422***

Giorni feriali – dalle 8:00 alle 20:00

Sabato – dalle 10:00 alle 14:00

Chiuso la domenica e le festività pubbliche

Per il 'National Relay Service' chiamare il **1800 555 660*** per ulteriori informazioni

Per il servizio interpreti, chiamate il 'Translating and Interpreting Service' al **131 450** e chiedete poi del numero **1800 200 422***

Se siete ex-militari o vedovi/e di guerra potreste avere diritto a servizi e programmi del 'Veterans' Affairs' (Dipartimento Ex-militari). 'My Aged Care' può darvi maggiori informazioni.

**Le chiamate ai numeri che cominciano con 1800 sono gratuite se effettuate da telefoni fissi e la maggior parte degli operatori australiani di telefonia cellulare offre ora chiamate gratuite ai numeri 1800. Verificate col vostro operatore di telefonia cellulare.*

Vi preghiamo di informarci se siete in lista d'attesa e non volete ancora il vostro pacchetto.

Non perderete il vostro posto nella lista d'attesa: continuerete ad avanzare in base alla data di approvazione del pacchetto. Quindi non ci sarebbe alcuno svantaggio per voi e aiutereste invece altri a ricevere prima i servizi di cui hanno bisogno.

Chiamate 'My Aged Care' al **1800 200 422**.

1. Ottenete l'esito della vostra valutazione

Riceverete una lettera da 'My Aged Care'.

La lettera vi informerà se siete idonei per ricevere un pacchetto di assistenza domiciliare e a quale livello.

Se siete stati approvati, verrete inseriti nella lista nazionale prioritaria.

Tutti devono aspettare in lista di attesa prima di ricevere un pacchetto di assistenza domiciliare. La vostra posizione in lista di attesa dipende dalle vostre esigenze e circostanze, nonché da quanto tempo state aspettando.

2. Trovate fornitori di assistenza domiciliare e calcolate i costi.

Mentre siete in attesa, dovreste cominciare a cercare fornitori di assistenza domiciliare, compreso tipo di servizi che offrono e relativi costi.

Per trovare servizi locali e preventivi di tariffe:

- visitare il sito **www.myagedcare.gov.au** e andare a 'Find and set up services' ('Trova e configura i servizi') (cercare i link color violetto), oppure
- chiamate 'My Aged Care' al **1800 200 422** e vi forniremo le informazioni per telefono o ve le invieremo per posta.

Dovrete anche chiamare il Dipartimento dei Servizi Umani e chiedere se dovete presentare una dichiarazione formale dei redditi al **1800 227 475**.

3. Assegnazione del pacchetto di assistenza domiciliare

Riceverete una lettera da 'My Aged Care'.

La lettera vi informerà che avete raggiunto il primo posto della lista d'attesa.

Avrete 56 giorni per:

- scegliere un fornitore
- accettare di ricevere servizi e stipulare un Accordo di Assistenza Domiciliare con il vostro fornitore scelto.

Se avete bisogno di più tempo, potete chiamare 'My Aged Care' per richiedere una proroga di 28 giorni.

4. Stipula di un Accordo di Assistenza Domiciliare e gestione dei servizi

Il fornitore prescelto deve consegnarvi un Accordo di Assistenza Domiciliare e collaborare con voi per elaborare un piano di assistenza e un budget. Il vostro fornitore deve comunicarvi qualsiasi tariffa che dovete pagare.

Il pacchetto di assistenza domiciliare è coperto dalla normativa per i consumatori. Prima di stipulare un accordo, dovete conoscere e capire i vostri diritti. Se desiderate parlare con qualcuno circa i vostri diritti, potete trovare i dettagli di contatto della vostra agenzia locale per la protezione dei consumatori sul sito **www.consumerlaw.gov.au**. Potete anche chiedere a un familiare, amico, portavoce o avvocato di leggere l'Accordo.

Il vostro fornitore deve darvi una copia dell'accordo firmato.

Potete in qualsiasi momento cambiare il fornitore di assistenza domiciliare. Il vostro fornitore deve offrirvi supporto se scegliete di passare a un altro fornitore.

Potete anche scegliere di terminare l'Accordo e smettere di ricevere i servizi del pacchetto di assistenza domiciliare.

Potete contattare 'My Aged Care' al **1800 200 422** per cambiare o sospendere i servizi dei fornitori.