



Australian Government



myagedcare



Cómo acceder a un paquete de asistencia en el hogar

¿En qué consiste un paquete de asistencia en el hogar?

Es un paquete de asistencia y servicios coordinados para ayudarlo a vivir de manera independiente en su propio hogar, durante el tiempo que sea posible.

Su proveedor de servicios de asistencia en el hogar trabajará con usted para elegir el tipo de asistencia y de servicios que mejor se adapten a sus necesidades y objetivos. El proveedor también lo ayudará a administrar la asistencia y los servicios que reciba.

¿Cómo consigo un paquete de asistencia en el hogar?

Debe contar con una evaluación de asistencia para la tercera edad y obtener la aprobación para un paquete de asistencia en el hogar. Para ello, debe ponerse en contacto con My Aged Care, en el **1800 200 422**.

My Aged Care le hará algunas preguntas para poder comprender sus necesidades y situación actual. Luego, es posible que organicen una visita de un evaluador capacitado a su domicilio para hacer una evaluación en persona.

Ayuda para acceder a la asistencia

Si necesita ayuda en cualquier etapa, puede llamar a My Aged Care, en el **1800 200 422**.

También puede consultar a My Aged Care acerca de cómo obtener ayuda de un defensor.

Para obtener más información

www.myagedcare.gov.au o llame al **1800 200 422***

Días de semana: De 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Sábados: De 10:00 a. m. a 2:00 p. m.

Cerrado los domingos y feriados

Servicio nacional de retransmisión: llame al **1800 555 660*** para mayor información

Servicio de traducción e interpretación: llame al **131 450** y pida que lo conecten con el **1800 200 422***

Si es veterano/a o viudo/a de guerra, es posible que también reúna los requisitos para los servicios o programas del Department of Veterans' Affairs (Departamento de Asuntos de Veteranos). Consulte a My Aged Care para más información.

**Las llamadas al 1800 son gratuitas desde teléfonos fijos y en la actualidad, la mayoría de los proveedores de telefonía móvil de Australia ofrecen llamadas gratuitas a los números que comienzan con 1800. Pregunte a su proveedor de telefonía móvil.*

Por favor, avísenos si está en lista de espera y todavía no quiere recibir su paquete.

No perderá su lugar en la lista de espera: seguirá avanzando según el momento en que fue aprobado. De modo que no se verá en desventaja si nos avisa y ayudará a otras personas que necesitan asistencia a recibirla más rápidamente.

Llame a My Aged Care en el **1800 200 422**.

1. Recibir el resultado de la evaluación

Recibirá una carta de My Aged Care.

La carta le dirá si reúne los requisitos para recibir un paquete de asistencia en el hogar y de qué nivel.

Si es aprobado, será ubicado en la lista de espera de prioridad nacional.

Todos tendrán un período de espera antes de recibir un paquete de asistencia en el hogar. Su posición en la lista de espera depende tanto de sus necesidades y circunstancias como del tiempo que estuvo esperando recibir asistencia.

2. Encontrar proveedores de servicios de asistencia en el hogar y calcular los costos

Mientras espera en la lista, debería comenzar a buscar proveedores de servicios de asistencia en el hogar. La búsqueda incluye averiguar qué servicios ofrecen y el costo.

Para encontrar servicios cercanos y honorarios estimados:

- visite **www.myagedcare.gov.au** y vaya a "Find and set up services" (Encontrar y organizar servicios) (busque los enlaces púrpura), o
- llame a My Aged Care en el **1800 200 422** y le daremos información por teléfono o se la enviaremos por correo postal.

También deberá llamar al Department of Human Services (Departamento de Servicios Humanos) en el **1800 227 475** y preguntar si necesita una evaluación formal de ingresos.

3. Asignación de un paquete de asistencia en el hogar

Recibirá una carta de My Aged Care.

Dicha carta le dirá que llegó al primer lugar de la lista de espera.

Tendrá 56 días para:

- elegir un proveedor
- acordar recibir servicios y firmar un Acuerdo de asistencia en el hogar con el proveedor que eligió.

Si necesita más tiempo, puede llamar a My Aged Care para pedir una extensión de 28 días.

4. Firmar un Acuerdo de asistencia en el hogar y administrar los servicios

El proveedor que eligió debe entregarle un Acuerdo de asistencia en el hogar y trabajar con usted para diseñar un plan de asistencia y un presupuesto. El proveedor debe informarle acerca de los honorarios que usted deba pagar.

Su paquete de asistencia en el hogar está cubierto por la ley del consumidor. Antes de firmar un acuerdo, debería comprender sus derechos. Para hablar con alguien acerca de sus derechos, puede encontrar los datos de contacto de la agencia de protección al consumidor más cercana a su domicilio en **www.consumerlaw.gov.au**. Tal vez le convenga pedirle a un familiar, amigo, defensor o abogado que lea su Acuerdo.

Su proveedor debe entregarle una copia del Acuerdo firmado.

Puede cambiar de proveedor de servicios de asistencia en el hogar en cualquier momento. Su proveedor debe respaldarlo si decide cambiar.

También puede decidir dar por terminado el Acuerdo y dejar de recibir servicios del paquete de asistencia en el hogar.

Puede ponerse en contacto con My Aged Care en el **1800 200 422** acerca de cambiar de proveedor o de dar por terminados los servicios.