



Australian Government



myagedcare



**Su guía para los servicios
del Programa de Atención
Domiciliaria de la Commonwealth**

Apoyo para que usted viva en su casa

ISBN 978-1-76007-320-6



Con la excepción del Escudo de Armas de la Commonwealth y donde se indique lo contrario, todo el material presentado en este documento se proporciona bajo una licencia de Creative Commons Attributions 4.0 Australia (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au>).

Los detalles de las condiciones relevantes de licencia están disponibles en el sitio web de Creative Commons (accesible mediante los enlaces proporcionados), como también el código legal completo para la licencia CC BY 4.0 AU (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/legalcode>). El documento debe ser atribuido al Department of Health *Su guía para los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth*.

Contáctenos

Las consultas sobre la licencia y cualquier uso de este documento serán atendidos en:

Subdivisión de Comunicación
Department of Health
Email: copyright@health.gov.au

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

La información está actualizada a junio de 2019.

A las personas aborígenes y/o de las Islas del Estrecho de Torres se les informa que este folleto puede contener imágenes de personas fallecidas.

***Su guía para los servicios
del Programa de Atención
Domiciliaria de la Commonwealth***

Apoyo para que usted viva en su casa



¿Es este folleto adecuado para usted?

Este folleto explica cómo las personas mayores pueden recibir atención en su hogar y en su vida cotidiana a través del **Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth**.

Usted debe leer este folleto si ha sido evaluado por un Servicio de Evaluación Regional (Regional Assessment Service-RAS) para los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth.

De lo contrario, **llame a My Aged Care al 1800 200 422 o visite myagedcare.gov.au** para obtener información sobre el proceso de evaluación y las condiciones necesarias para diferentes tipos de atención domiciliaria financiados por el gobierno:

Atención de rehabilitación a corto plazo

Servicios de atención a corto plazo en el hogar o en entornos residenciales para situaciones tales como atención de rehabilitación (volver a tener independencia).

Nivel de entrada de atención domiciliaria

Servicios de atención y apoyo continuos o a corto plazo a través del *Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth* incluso ayuda con tareas domésticas, cuidado personal, comidas y preparación de alimentos, transporte, compras, servicios de la salud, apoyo social y relevo planeado (para dar un descanso a su cuidador).

Una atención más compleja en la casa

Cuatro niveles de paquetes coordinados de servicios dirigidos al consumidor a través del *Programa de Paquetes de Atención Domiciliaria* incluso cuidado personal, servicios de apoyo y atención, servicios relacionados de la salud y clínicos.

Atención residencial para los ancianos

Atención personal y de cuidado en hogares de ancianos para personas mayores incapaces de vivir independientemente en sus propios hogares. Esto incluye centro asistencial de relevo para breves estadías en un centro residencial.

este folleto

Contenido

Qué es el Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth?	7
Cómo puedo acceder a los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth?	9
Llame a My Aged Care	10
Sométase a una evaluación de atención domiciliaria	11
Acuerde un plan de Atención domiciliaria	12
Seleccione proveedores de servicios y calcule sus honorarios ...	13
Administre sus servicios	16
Más ayuda	19

¿Qué es el Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth?

Financiado por el Gobierno de Australia, el Programa de Atención Domiciliaria ofrece una gama de niveles de servicios de atención para las personas mayores que necesiten ayuda para seguir viviendo independientemente en sus casas y en su comunidad.

Si por lo general es capaz de manejarse, pero sólo necesita un poco de ayuda con las tareas diarias para continuar viviendo en casa, los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth pueden ser los adecuados para usted.

Estos servicios también podrían ser adecuados si usted ha tenido un revés y necesita apoyo por un corto período de tiempo para ayudarle a recuperarse.

El Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth financia una gran variedad de organizaciones (llamadas proveedores de servicios) en toda Australia para brindarle el cuidado y los servicios.

El objetivo del programa es ayudar a las personas mayores a vivir lo más independientemente posible - *con un enfoque en trabajar con usted, en lugar de hacer el trabajo por usted*. Se trata de construir sobre sus fortalezas y habilidades para ayudarle a seguir viviendo de manera independiente y segura en su casa.

El programa es para personas de 65 años y mayores (50 años y mayores para las personas aborígenes y de las Islas del Estrecho de Torres).

El programa también incluye servicios de apoyo para las personas prematuramente envejecidas de bajos ingresos que tienen 50 años o más (45 años o más para los aborígenes y los isleños del Estrecho de Torres) y están sin alojamiento o en riesgo de quedarse sin alojamiento.



Ejemplos de los servicios del Programa de Atención Domiciliario de la Commonwealth

Hay varios servicios para ayudarle a manejar sus actividades cotidianas. Según sean sus necesidades, usted puede que reúna las condiciones para recibir:

- Transporte a citas y actividades
- Ayuda doméstica (por ejemplo, limpieza de la casa, lavado de ropa)
- Cuidado personal (por ejemplo, ayuda para ducharse o vestirse)
- Mantenimiento del hogar (por ejemplo, cambio de bombillas, jardinería)
- Modificaciones en el hogar (por ejemplo, instalar un riel de agarre)
- Ayudas y equipo (por ejemplo, asiento de baño, asiento de inodoro elevado, ayudas de movilidad)
- Comidas, ayuda para preparar alimentos y habilidades culinarias, asesoramiento nutricional
- Enfermería (por ejemplo, manejo de medicamentos)
- Actividades relacionadas con la salud (por ejemplo, podología, fisioterapia, terapia ocupacional)
- Apoyo social (por ejemplo, acompañamiento para actividades, excursiones en grupo)
- Relevo (cuidado para usted mientras su cuidador se toma un descanso).



¿Cómo puedo acceder a los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth?

Este folleto describe los pasos habituales para que las personas accedan a los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth. Incluye información sobre qué esperar en cada etapa, así como información sobre circunstancias especiales y asistencia adicional.

1 Llame a My Aged Care

2 Sométase a una evaluación de atención domiciliaria

3 Acuerde un plan de Atención domiciliaria

4 Seleccione proveedores de servicios y calcule sus honorarios

5 Administre sus servicios



Llame a My Aged Care

My Aged Care tiene un sitio web (www.myagedcare.gov.au) y un centro de contacto para darle información sobre la atención de ancianos y para ayudarlo a acceder a los servicios que son adecuados para usted.

Puede llamar al centro de contacto de My Aged Care al 1800 200 422 entre las 8:00 y las 20:00 horas de lunes a viernes y de las 10:00 a las 14:00 horas los sábados.

El personal de My Aged Care le hará preguntas acerca de sus necesidades y circunstancias actuales para poder remitirlo a los servicios apropiados de evaluación de atención para ancianos. También pueden crear un “registro de cliente” personalizado para usted. Su expediente de cliente contiene información sobre sus necesidades, los resultados de las evaluaciones que ha tenido, además de cualquier servicio de cuidado de ancianos que reciba.



Sométase a una evaluación de atención domiciliaria

Si el centro de contacto de My Aged Care lo remite para una evaluación de atención domiciliaria, un evaluador del Servicio de Evaluación Regional (RAS) se comunicará con usted para organizar una evaluación cara a cara en su hogar.

Esta evaluación es gratuita.

Durante su evaluación de atención domiciliaria, el evaluador de RAS le preguntará acerca de sus actividades cotidianas, sus necesidades y sus preferencias – lo que usted puede hacer bien, aquello para lo que necesita ayuda para realizar y lo que quisiera hacer.

Quizás usted desee tener un pariente, amigo o cuidador en la evaluación para apoyarle, o para hablar en su nombre.

Si su evaluación muestra que usted reúne las condiciones para recibir los servicios bajo el Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth, podrá trabajar con el asesor de RAS para decidir de qué proveedor(es) de servicios desea recibir los servicios.

Si tiene inquietudes acerca de la evaluación sobre su atención domiciliaria, en primera instancia trate de hablar con su evaluador de RAS, de esa manera podría obtener una resolución. Las organizaciones RAS tienen procedimientos de queja y trabajarán con usted para resolver sus preocupaciones. Si usted y el evaluador de RAS no pueden resolver el problema o si usted se siente incómodo tratando con ellos directamente, puede llamar a My Aged Care.



Acuerde un plan de Atención domiciliaria

El evaluador de RAS trabajará con usted para desarrollar un plan personalizado de atención domiciliaria.

Su plan de atención domiciliaria se adaptará a sus necesidades y se desarrollará para maximizar su independencia y calidad de vida.

Su evaluador de RAS también podría sugerir opciones para usted que no forman parte del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth (por ejemplo, servicios comunitarios locales, grupos y actividades).

Por ejemplo, su plan de ayuda domiciliaria podría incluir consejos o emisiones sobre:

- Dispositivos o equipos para ayudarle a mantenerse independiente y seguro en su hogar
- Comidas y preparación de alimentos
- Transporte a citas, grupos y actividades para mantenerlo conectado con los amigos, los servicios y la comunidad local
- Un programa de ejercicios y/o actividades diarias
- Estrategias para reducir las caídas.

Su proveedor de servicios debe revisar su plan de asistencia en el hogar cada 12 meses, para asegurarse de que está recibiendo los servicios y apoyos que siguen siendo adecuados para usted.

Seleccione proveedores de servicios y calcule sus honorarios

Para averiguar qué proveedores de servicios en su zona ofrecen lo que usted necesita, pregunte a su evaluador de RAS o llame a My Aged Care. También puede consultar el sitio web de My Aged Care para buscar proveedores.

Su evaluador de RAS puede hacer arreglos para que se envíe una “remisión para servicio” al/los proveedor(es) relevante(s) en su zona local. Una remisión para el servicio notifica a los proveedores que hay un nuevo cliente que desea un servicio, y les pide que se pongan en contacto con usted para hacer los arreglos.

Si primero desea visitar o llamar a un proveedor de servicios para decidir si sus servicios son adecuados para usted, pídale a su asesor de RAS que le dé un “código de referencia”. Puede pasar esto al proveedor de servicios cuando hable con él. Esto le permite ver su expediente del cliente, aceptar la remisión y comenzar a organizar servicios para usted, si usted elige aceptar sus servicios.

Si no hay servicios disponibles, pueden colocarle en una lista de espera. Una vez que los servicios estén disponibles, se ofrecerá primero a los usuarios de la lista de espera con el mayor nivel de necesidad.



Calcule los honorarios

Se espera que usted contribuirá al costo de los servicios que reciba, si está en condiciones económicas para hacerlo.

No se le pedirá que cubra el costo total de los servicios: El Gobierno de Australia subvenciona a los proveedores de servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth para que los honorarios a pagar por los clientes puedan mantenerse a un nivel razonable y asequible.

Cualquier tarifa que se le pida pagar será acordada entre usted y el proveedor de servicios antes de comenzar a recibir los servicios.

¿Cómo se calculan los honorarios?

Cada proveedor de servicios debe tener su propia política de contribución por parte del cliente y la utilizará para determinar sus tarifas. Se espera que los proveedores de servicios hagan pública su política de contribución por el cliente. Puede pedirle a su proveedor de servicios que le dé una copia de la suya.

Para calcular los honorarios, su proveedor de servicios considerará la información que usted proporcionó durante su evaluación de atención a domicilio (con el evaluador de RAS) y puede hacerle preguntas sobre su situación financiera. Tendrán en cuenta su capacidad de pago y el número y tipo de servicios que está buscando.

¿Cuándo sabrá usted lo que se espera que pague?

Los proveedores de servicios deben discutir y acordar las cantidades de contribución con usted antes de que comience a recibir los servicios.

¿Qué pasa si no puede pagar los honorarios?

Hable con su proveedor de servicios sobre los servicios que recibirá y cuánto se le pedirá que aporte para cada uno de ellos. Los arreglos para los clientes que no puedan pagar la contribución solicitada se discutirán antes de que comience cualquier servicio.

A usted no le negarán los servicios si no puede contribuir al costo. Los proveedores de servicios tendrán sus propios arreglos para proteger a los menos capaces de contribuir al costo de su atención.

Usted tiene derecho a recurrir la cantidad que le han pedido pagar. Si desea cuestionar sus honorarios, primero debe discutirlo con su proveedor de servicios.

¿Su contribución afectará su pensión por edad?

Su pensión de vejez no se verá afectada por las contribuciones que haga para el costo de sus servicios.

¿Dónde puede encontrar información financiera y educación?

Usted puede obtener información básica sobre cómo gestionar sus finanzas en el *Servicio de Información Financiera* del Department of Human Services (DHS) del Gobierno de Australia. Este servicio gratuito y confidencial puede ayudarlo a tomar decisiones informadas sobre sus finanzas para sus necesidades actuales y futuras.

Para obtener más información acerca del *Servicio de Información Financiera*, llame al DHS al 132 300 y diga "Financial Information Service" cuando se lo indiquen.



Administre sus servicios

¿Qué puede esperar de los proveedores de servicios?

Se espera que los proveedores de servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth lo apoyen para que usted haga todo lo que pueda y lo ayuden a mejorar su calidad de vida.

Ellos le ayudarán a vivir lo más independientemente posible, centrándose en sus necesidades y preferencias, y aprovechando sus fortalezas.

Ellos deben proporcionar servicios adaptados a sus circunstancias únicas, trabajando en asociación con usted, su familia, amigos y cuidadores.

Los proveedores de servicios deben revisar sus servicios cada 12 meses para asegurarse de que siguen satisfaciendo sus necesidades.

¿Qué sucede si la atención que recibe necesita cambios?

Si sus necesidades cambian con el tiempo, puede discutir esto con su proveedor de servicios. Puede que le remitan a My Aged Care para otra evaluación.

También puede llamar a My Aged Care directamente para discutir los cambios en sus necesidades de atención.

Si sus necesidades de atención aumentan o se vuelven más complejas, posiblemente necesitará nuevos servicios o un tipo diferente de atención de ancianos, que puede ser un Paquete Atención Domiciliaria. Llame a My Aged Care para concertar una evaluación apropiada, ya sea con un servicio de evaluación regional (RAS) o con un Equipo de Evaluación de Atención Domiciliaria (ACAT). Una vez que haya una imagen clara de cuáles son sus nuevas necesidades, se le darán opciones sobre la atención y los servicios que mejor se adapten a usted.

¿Puede usted cambiar de proveedor? ¿Qué sucede si se muda a otro lugar?

En primer lugar, usted debe hablar con su(s) proveedor(es) de servicios y ellos le remitirán de nuevo a My Aged Care. También puede contactar directamente a My Aged Care para hablar sobre sus necesidades. Según sean sus circunstancias, puede que sea necesario que tenga que someterse a otra evaluación.

¿Qué pasa si usted tiene que ir al hospital?

Comuníquelo a su proveedor de servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth, para que se puedan suspender sus servicios mientras usted esté fuera de casa.

Quizás usted pueda recibir servicios adicionales del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth durante un corto período de tiempo para ayudar a su recuperación después de regresar a casa. En primer lugar, hable con su(s) proveedor(es) de servicios.

Si sus necesidades han cambiado significativamente, sus servicios pueden necesitar cambiar también. O tal vez otro tipo de atención de ancianos podría ser ahora más apropiado. Puede que necesite otra evaluación para averiguar qué es lo mejor para usted y para asegurarse de que se satisfagan todas sus necesidades. Su proveedor de servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth puede solicitar una evaluación para usted, o usted puede llamar a My Aged Care directamente para obtener más información.

También es posible que reúna las condiciones necesarias para la ayuda de *atención de transición* que proporciona apoyo a corto plazo para las personas mayores después de una estancia en el hospital. Para acceder a los servicios de atención de transición, usted debe ser evaluado por un Equipo de Evaluación de Atención a los Ancianos (ACAT) **mientras esté en el hospital**. El ACAT evaluará si usted se verá beneficiado de la atención de transición y le explicará las opciones que están disponibles para usted. Para organizar una evaluación, consulte con el personal del hospital o llame a My Aged Care.

¿Cuáles son sus derechos y responsabilidades legales?

El *Estatuto de derechos relativos a la atención a adultos mayores* establece sus derechos como receptor de los servicios de atención a adultos mayores financiados por la Commonwealth.

El proveedor de servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth debe darle una copia del estatuto.

Para ayudarlo a comprender sus derechos y responsabilidades, primero hable con su proveedor de servicios.

Exponga sus preocupaciones

Preocupaciones acerca de los servicios que está recibiendo

Si tiene cualquier problema con un servicio, trate primero de hablar con su proveedor de servicios. Puede ser algo que se puede resolver fácilmente.

Su proveedor de servicios debe informarle sobre su proceso interno de manejo de reclamaciones y cómo presentar la queja. Usted tiene derecho a presentar cualquier queja sin que afecte su atención y servicios.

A veces las quejas no pueden ser resueltas por el proveedor de servicios, o quizás usted no se sienta cómodo planteando su preocupación con ellos.

Otra forma de plantear sus preocupaciones o presentar una queja

También puede presentar una queja al Aged Care Quality and Safety Commission (Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores) (servicio gratuito) de las siguientes maneras:

- Sitio web — www.agedcarequality.gov.au
- Teléfono — llame al 1800 951 822
- Por escrito — envíe su queja por escrito a:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Su ciudad capital] y [su estado/territorio]

Para obtener ayuda de una persona que abogue por usted (alguien que pueda ayudarle a plantear sus preocupaciones)

Si desea ayuda para plantear su preocupación, puede pedirle a una persona que colabore con usted para resolver el asunto. La Older Persons Advocacy Network (Red de Defensa de Personas Mayores, OPAN) ayuda a las personas a acceder e interactuar con los servicios de atención a adultos mayores financiado por la Commonwealth. La OPAN está financiada por el Gobierno de Australia. Es un servicio gratuito, independiente y confidencial. La OPAN ayuda a los adultos mayores a conseguir la información que necesitan para tomar decisiones, comprender sus derechos relativos a la atención de adultos mayores y a resolver cualquier problema o confusión. Se puede contactar a la OPAN al 1800 700 600 de lunes a viernes, de 9:30 a 16:30 horas.

Más ayuda

¿Qué pasa si necesita ayuda de interpretación?

Si habla un idioma que no sea inglés, puede llamar al Translating and Interpreting Service (TIS National) al 131 450, por el costo de una llamada local. TIS National cubre más de 100 idiomas. Cuando llame, dígame al operador el idioma que habla y pídale que llame a My Aged Care al 1800 200 422.

¿Qué pasa si necesita ayuda debido a una deficiencia auditiva o del habla?

Puede contactar a My Aged Care a través del National Relay Service (Servicio de Retransmisión Telefónica, NRS). Elija la opción de su acceso de preferencia en www.communications.gov.au/accesshub/nrs y solicite que lo comuniquen con 1800 200 422.

¿Qué ayuda está disponible para las personas con demencia?

El Gobierno australiano espera que todos los proveedores de atención de ancianos ofrezcan servicios que satisfagan las necesidades de las personas con demencia.

El Gobierno de Australia financia servicios de asesoramiento, educación y capacitación, programas de apoyo y otros servicios para las personas con demencia, sus familias y cuidadores. Los clientes del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth pueden acceder a estos apoyos.

Para más información llame a My Aged Care al 1800 200 422 o visite www.myagedcare.gov.au

¿Qué ayuda está disponible para las personas mayores sin alojamiento o con riesgo de quedarse sin alojamiento?

Si usted ha envejecido prematuramente, tiene 50 años o más (45 años o más para las personas aborígenes y las del Estrecho de Torres) y está sin alojamiento o a riesgo de quedarse sin alojamiento, hay ayudas incluso:

- Vínculos con servicios adecuados de vivienda
- Abogo y asistencia con los asuntos financieros y legales
- Vínculos con otros servicios de apoyo social con el fin de reducir el número de personas sin alojamiento.



¿Qué ayuda está disponible para personas con necesidades diversas?

El Gobierno australiano reconoce que nuestra sociedad es diversa y la gente tiene una amplia gama de experiencias de la vida.

Están disponibles muchos programas y servicios para ayudar a las personas con distintas necesidades a tener acceso a la ayuda que necesitan. Puede que existan servicios especializados en su área que atiendan específicamente a grupos con necesidades especiales. Puede obtener más información a través de My Aged Care o preguntando a su asesor de RAS.

Los proveedores de servicios deben considerar, respetar y apoyar las necesidades específicas y diversas al brindar atención y servicios. Ningún proveedor de servicios debe discriminar a nadie, incluso:

- Pueblos aborígenes e isleños del Estrecho de Torres
- Personas con antecedentes culturales y lingüísticos diferentes
- Personas que viven en una zona rural y remota
- Personas con desventajas financieras o sociales
- Excombatientes
- Personas sin alojamiento o en riesgo de quedar sin alojamiento
- Personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales o intersexuales
- Personas que estuvieron bajo cuidado (adultos que pasaron un tiempo bajo cuidado institucional cuando eran niños)
- Padres separados de sus hijos por adopción forzosa o remoción.

Para más información llame a My Aged Care al 1800 200 422 o visite www.myagedcare.gov.au.

¿Qué asistencia está disponible para su cuidador?

Si su cuidador necesita apoyo adicional, comuníquese con Carer Gateway al 1800 422 737 o visite el sitio web www.carergateway.gov.au para obtener más información.

Costos de las llamadas

Números de teléfono que comienzan con 13 o 1300: Las llamadas a los números que comienzan con 13 o 1300 se cobran al costo de una llamada local cuando se utiliza una línea telefónica fija. Si utiliza un teléfono móvil, los cargos por llamadas podrían ser más altos, verifique con su prestador de telefonía móvil.

Números de teléfono que comienzan con 1800: Las llamadas a los números 1800 son gratuitas desde las líneas telefónicas fijas. La mayoría de los prestadores de telefonía móvil de Australia ofrecen llamadas gratuitas a los números 1800, verifique con su prestador de telefonía móvil.



Para obtener ayuda, visite **www.myagedcare.gov.au** o llame al **1800 200 422**
Toda la información de esta publicación está actualizada a junio de 2019.