



Australian Government



myagedcare



होम केयर पैकेज सेवाओं के लिए  
आपकी मार्गदर्शिका

ISBN 978-1-925318-03-6



कामनवेल्थ कोट ऑफ़ आर्म्स और अन्य जहाँ उल्लेख किया गया हो, उसके अलावा इस दस्तावेज़ में प्रस्तुत सभी सामग्री क्रिएटिव कॉमन्स एट्रीब्यूशन 3.0 ऑस्ट्रेलिया लाइसेंस के तहत प्रदान की गई है (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>) ।

प्रासंगिक लाइसेंस शर्तों का विवरण क्रिएटिव कॉमन्स वेबसाइट (नीचे दिए लिंक का उपयोग करके देखा जा सकता है) पर उपलब्ध है, जो कि CC BY 3.0 AU लाइसेंस के लिए पूर्ण कानूनी कोड है (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>) ।

यह दस्तावेज़ स्वास्थ्य विभाग की होम केयर पैकेज सेवाओं के लिए आपकी मार्गदर्शिका कहलायेगा ।

### हमसे संपर्क करें

इस लाइसेंस और इस दस्तावेज़ के किसी भी उपयोग के संबंध में पूछताछ का इस ईमेल पर स्वागत है [AACEI@health.gov.au](mailto:AACEI@health.gov.au)

आप इस उत्पाद को [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) पर पा सकते हैं।

यह पुस्तिका आपको, आपके परिवार या आपके दोस्तों को आपकी देखभाल के बारे में महत्वपूर्ण निर्णय लेने में मदद करने के लिए डिज़ाइन की गई है। यद्यपि हमने इसे यथासंभव व्यापक बनाने की कोशिश की है, आप अपनी व्यक्तिगत स्थिति के बारे में समुचित निर्णय लेने के लिए अधिक विशिष्ट जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

**जानकारी 1 जुलाई 2019 को सामयिक है।**

आदिवासी और/या टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर लोगों को सलाह दी जाती है कि इस पुस्तिका में मृतक लोगों के चित्र हो सकते हैं।

होम केयर पैकेज सेवाओं के लिए  
आपकी मार्गदर्शिका

## क्या यह पुस्तिका आपके लिए सही है?

यह पुस्तिका बताती है कि किस प्रकार वृद्ध लोग **होम केयर पैकेज प्रोग्राम** के माध्यम से अपने घर और दैनिक जीवन में सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

अगर एज्ड केयर असेसमेंट टीम (ACAT) द्वारा होम केयर पैकेज के लिए आपका मूल्यांकन किया गया है तो आपको यह पुस्तिका पढ़नी चाहिए।

अन्यथा **1800 200 422** पर माय एज्ड केयर (**My Aged Care**) को कॉल करें या आकलन प्रक्रिया और विभिन्न प्रकार के सरकारी वित्त पोषित एज्ड केयर के लिए पात्रता के बारे में जानकारी के लिए **myagedcare.gov.au** पर जाएं:

### अल्पकालिक देखभाल

पुनर्स्थापना देखभाल (स्वतंत्र जीवन में वापसी) या अस्पताल से रिहाई में मदद करने जैसी स्थितियों के लिए अल्पकालिक देखभाल सेवाएं घर पर या आवासीय देखभाल के रूप में उपलब्ध हैं।

### घर में आरंभिक सहायता

**कॉमनवेलथ होम सपोर्ट प्रोग्राम** के माध्यम से लगातार या अल्पावधि देखभाल और समर्थन सेवाएं, जिसमें गृहकार्य, व्यक्तिगत देखभाल, आहार और भोजन की तैयारी, परिवहन, खरीदारी, संबद्ध स्वास्थ्य (अलाएड हेल्थ), सामाजिक समर्थन और नियोजित राहत (अपने देखभालकर्ता को छुट्टी देना) शामिल है।

यह पुस्तिका

### घर पर और जटिल समर्थन

उपभोक्ताओं के लिए व्यक्तिगत देखभाल, सहायता सेवाओं और नर्सिंग, संबद्ध स्वास्थ्य और नैदानिक सेवाओं सहित **होम केयर पैकेज कार्यक्रम** के माध्यम से सेवाओं के चार स्तरीय समन्वित पैकेज।

### आवासीय एज्ड केयर

एज्ड केयर में वृद्ध लोगों के लिए व्यक्तिगत और नर्सिंग देखभाल जो अपने घरों में स्वतंत्र रूप से रहने में असमर्थ हैं। इसमें एज्ड केयर में अल्पकालीन आवासीय राहत भी शामिल है।

# विषयवस्तु

होम केयर पैकेज क्या है?.....	4
सरकार आपके होम केयर पैकेज के खर्च में कैसे योगदान करती है.....	5
क्या मुझे होम केयर पैकेज मिल सकता है?.....	8
होम केयर पैकेज प्राप्त करने का मार्ग .....	11
अगर मुझे मूल्यांकन या परिणाम के बारे में चिंता है तो क्या होता है?.....	13
होम केयर प्रदाता खोजें और खर्च का आकलन करें .....	14
आपके लिए एक होम केयर पैकेज नियत किया गया .....	22
होम केयर अनुबंध करें .....	26
अपनी सेवाओं का प्रबंधन करें.....	34
अधिक सहायता .....	42
चेकलिस्ट - होम केयर प्रदाताओं का पता लगाएं और खर्च का आकलन करें.....	45
चेकलिस्ट - होम केयर अनुबंध करें.....	46
चेकलिस्ट - प्रदाता बदलना.....	47

## होम केयर पैकेज क्या है?

होम केयर पैकेज देखभाल और सेवाओं का एक समन्वित पैकेज है जो आपको जब तक आप चाहें अपने घर में स्वतंत्र रूप से रहने में मदद कर सकता है। कुछ लोग कॉमनवेलथ होम सपोर्ट प्रोग्राम के माध्यम से सेवाएं प्राप्त करते हैं और फिर उनका होम केयर पैकेज के लिए मूल्यांकन किया जाता है। बाकी लोग होम केयर पैकेज से शुरू करते हैं।

होम केयर पैकेज का लाभ यह है कि आपका होम केयर प्रदाता निम्न के लिए आपके साथ काम करेगा:

- अपनी आवश्यकताओं और लक्ष्यों को पूरा करने वाली देखभाल और सेवाओं का चयन करने के लिए
- अपनी देखभाल और सेवाओं का प्रबंधन करने के लिए।

देखभाल आवश्यकताओं के विभिन्न स्तरों को पूरा करने में सहायता के लिए होम केयर पैकेज के चार स्तर हैं। आपके एज्ड केयर मूल्यांकन के दौरान, आपका मूल्यांकनकर्ता आपकी वर्तमान देखभाल आवश्यकताओं पर चर्चा करेगा और उनसे मिलने के लिए सर्वोत्तम स्तर निर्धारित करेगा।

आशा की जाती है कि अधिक लोगों का मूल्यांकन निचले स्तर के पैकेज के लिए पात्र के रूप में किया जाएगा और कम संख्या में उच्च स्तर के पैकेज की आवश्यकता के रूप में मूल्यांकन होगा।

निम्नलिखित स्तर पर लोगों के लिए एज्ड केयर सेवाओं के पैकेज:

स्तर 4: उच्च-स्तरीय देखभाल की जरूरत



स्तर 3: मध्यवर्ती देखभाल की जरूरत



स्तर 2: निम्न स्तर की देखभाल की जरूरत



स्तर 1: बुनियादी देखभाल की जरूरत



अवस्थांतर (ट्रांजिशन)



कॉमनवेलथ होम सपोर्ट प्रोग्राम के माध्यम से प्रवेश स्तर,  
निरंतर या अल्पकालिक सहायता सेवाएं

# सरकार आपके होम केयर पैकेज के खर्च में कैसे योगदान करती है

होम केयर पैकेज की कुल राशि में शामिल है:

- ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा भुगतान की गई राशि (सब्सिडी)
- आपको द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि (आपकी होम केयर फीस)।

पेज 15 पर आपको जो राशि चुकानी पड़ सकती है, उसके बारे में जानकारी उपलब्ध है।

ऑस्ट्रेलियाई सरकार होम केयर पैकेज के प्रत्येक स्तर के लिए एक अलग सब्सिडी राशि का भुगतान करती है। यह राशि आपके द्वारा चुने गए होम केयर प्रदाता को दी जाती है।

प्रत्येक पैकेज स्तर के लिए सरकार की सब्सिडी इस प्रकार है:

पैकेज स्तर	निम्नलिखित स्तर के लोगों के लिए एज्ड केयर सेवाएँ	ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा भुगतान की गई अनुमानित* वार्षिक राशि
1	बुनियादी देखभाल	<b>\$8,750</b>
2	निम्न स्तर की देखभाल	<b>\$15,250</b>
3	मध्यम स्तरीय देखभाल	<b>\$33,500</b>
4	उच्च स्तरीय देखभाल	<b>\$50,750</b>

\* ये आंकड़े संनिकटित हैं। प्रत्येक वर्ष अधिकतम सरकारी योगदान बढ़ता है। भुगतान की जाने वाली राशि इस बात पर निर्भर करेगी कि आपको आय-परीक्षण देखभाल शुल्क का भुगतान करने के लिए कहा गया है या नहीं।



## होम केयर पैकेज फंड का उपयोग किस लिए किया जा सकता है?

आपके होम केयर पैकेज फंड का उपयोग ए सी ए टी (ACAT) द्वारा मूल्यांकन की गई देखभाल और सेवाओं को खरीदने के लिए किया जाना चाहिए। आपकी मूल्यांकित देखभाल की आवश्यकताएँ आपकी मेरी एज्ड केयर सहायता योजना में निर्धारित की गई हैं। आपको अपनी देखभाल योजना बनाते समय अपने होम केयर प्रदाता से अपनी देखभाल और सेवा की जरूरतों पर चर्चा करनी चाहिए जो आपके होम केयर अनुबंध का हिस्सा बनती है:

- **व्यक्तिगत सेवाएं:** व्यक्तिगत गतिविधियों जैसे स्नान, शावर, टॉयलेट जाना, कपड़े पहनना और उतारना, चलना फिरना और बातचीत में सहायता
- **पोषण, जलयोजन, भोजन की तैयारी और आहार:** स्वास्थ्य, धार्मिक, सांस्कृतिक या अन्य कारणों के लिए विशेष भोजन तैयार करने में सहायता, खाने के बर्तनों का उपयोग करने और खिलाने में सहायता
- **मूत्र और मल के निर्वहन का प्रबंधन:** मूत्र और मल के निर्वहन में मददगार वस्तुओं और उपकरणों का उपयोग करने में सहायता जैसे उपयोग करके फेंकने वाले पात्र पैड और शोषक वस्तुएं, कमोड कुर्سيयां, बेडपैन और यूरिनल, कैथेटर और मूत्र निकासी उपकरण, और एनीमा
- **चलना फिरना और हाथों का उपयोग:** बैसाखी, चौपाया वॉकर्स, वॉकिंग फ्रेम्स, वॉकिंग स्टिक्स, उठाने के लिए यांत्रिक उपकरण, बेड रेल, स्लाइड शीट, शीपस्किन, ट्राइ-पिलो, प्रेशर से राहत देने वाले गद्दे और इन मददगार वस्तुओं का उपयोग करने में सहायता
- **नर्सिंग, संबद्ध स्वास्थ्य और चिकित्सा सेवाएं:** उदाहरण के लिए, इसमें बोलने की चिकित्सा, पैरों की चिकित्सा, व्यावसायिक या फिजियोथेरेपी सेवाएं और अन्य नैदानिक सेवाएं जैसे श्रवण और दृष्टि सेवाएं शामिल हो सकती हैं
- **परिवहन और व्यक्तिगत सहायता:** खरीदारी में सहायता, स्वास्थ्य व्यावसायियों के पास जाना और सामाजिक गतिविधियों में भाग लेना
- **त्वचा की अखंडता का प्रबंधन:** पट्टियाँ, ड्रेसिंग और त्वचा के रोमछिद्रों के लिए सहायता।

होम केयर पैकेज का उपयोग निम्नलिखित के लिए धन-राशि प्रदान करने के लिए भी किया जा सकता है:

- **टेलीहेल्थ:** समय पर और उचित देखभाल तक पहुंच बढ़ाने के लिए वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग और डिजिटल तकनीक (रिमोट मॉनिटरिंग सहित)
- **सहायक प्रौद्योगिकी:** ऐसे उपकरण जो चलने फिरने, बातचीत और व्यक्तिगत सुरक्षा में सहायता करते हैं
- **मददगार वस्तुएं और उपकरण:** विशेष रूप से वे जो रोज़मर्रा के कार्यों को करने के लिए किसी व्यक्ति की सहायता करते हैं, उन्हें आपके पैकेज बजट से धन का उपयोग करके खरीदा जा सकता है। आपके होम केयर अनुबंध को यह स्पष्ट करने की आवश्यकता है कि यह किराये पर है या इसका मालिक कौन है और कौन चालू रखरखाव और मरम्मत के खर्च के लिए जिम्मेदार है।

स्वीकृत होम केयर प्रदाता आपकी आवश्यकताओं और लक्ष्यों को सर्वोत्तम रूप से पूरा करने हेतु आपकी देखभाल और सेवाओं को अनुकूल बनाने के लिए आपके साथ साझेदारी से काम करेंगे।

## होम केयर पैकेज धनराशि का उपयोग किस लिए नहीं किया जा सकता है?

होम केयर पैकेज धनराशि को आय के सामान्य स्रोत के रूप में उपयोग नहीं किया जा सकता है, जैसे कि (लेकिन इन तक सीमित नहीं):

- दिन-प्रतिदिन के बिल
- भोजन
- मॉर्गेज भुगतान
- किराया।

होम केयर पैकेज की राशि निम्न खरीदने के लिए इस्तेमाल नहीं की जा सकती है:

- ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा अन्य प्रकार की देखभाल, या संयुक्त रूप से वित्त पोषित
- यात्रा और आवास
- मनोरंजन गतिविधियाँ, जैसे क्लब की सदस्यता या खेल सम्बंधित कार्यक्रमों के लिए टिकट।



## क्या मुझे होम केयर पैकेज मिल सकता है?

यदि आपका पहले से ही होम केयर पैकेज के लिए ए सी ए टी द्वारा मूल्यांकन नहीं किया गया है, तो आपको (या आपके नामित प्रतिनिधि को) 1800 200 422 पर माई एज्ड केयर पर कॉल करना होगा। संपर्क केंद्र के कर्मचारी अगले कदमों की जानकारी देने के लिए आपसे आपकी ज़रूरतों और देखभाल की व्यवस्था को समझने में मदद करने के लिए सवाल पूछेंगे।

संपर्क केंद्र के कर्मचारी तब:

- एक प्रशिक्षित मूल्यांकनकर्ता द्वारा आपके अपने घर में होने वाली आपकी आवश्यकताओं की आमने-सामने मूल्यांकन की व्यवस्था कर सकते हैं
- एज्ड केयर सेवाओं के लिए आपको रेफर करें, विशेष सेवा प्रदाताओं के लिए आपकी किसी पसंद को दर्ज कर सकते हैं
- आपको उन सेवाओं पर एज्ड केयर जानकारी और विवरण प्रदान कर सकते हैं जो आपकी सहायता कर सकती हैं।

वे व्यक्तिगत ग्राहक रिकॉर्ड बनाने के लिए आपकी अनुमति भी मांगेंगे। यह आपकी आवश्यकताओं, किसी भी आकलन के परिणाम और आपके द्वारा प्राप्त की जाने वाली सेवाओं के बारे में नवीनतम जानकारी रखेगा। ग्राहक रिकॉर्ड आपको अपनी कहानी को फिर से बताने की आवश्यकता को कम कर देगा।

आप अपने प्रतिनिधियों के रूप में परिवार और दोस्तों को भी नामांकित कर सकते हैं। वे तब माय एज्ड केयर सिस्टम पर आपके ग्राहक रिकॉर्ड को देख पाएंगे। वे आपकी देखभाल की ज़रूरतों पर चर्चा करने के लिए आपकी ओर से एक प्रतिनिधि के रूप में कार्य कर सकते हैं। आप संपर्क केंद्र को यह भी बता सकते हैं कि आपके होम केयर पैकेज से संबंधित कोई भी डाक आपके प्रतिनिधि को भेजी जानी चाहिए।

## आपकी आवश्यकताओं का आकलन करना

माई एज्ड केयर को कॉल करने के बाद, यदि आपकी देखभाल की जरूरत के अनुसार आपको होम केयर पैकेज की आवश्यकता हो सकती है तो आपको आमने-सामने आकलन के लिए ए सी ए टी में भेजा जाएगा। यह मूल्यांकन आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उपयुक्त होम केयर पैकेज स्तर की पहचान करेगा।

आपके स्थानीय ए सी ए टी सदस्य (आमतौर पर एक नर्स, सामाजिक कार्यकर्ता या अन्य स्वास्थ्य देखभाल व्यावसायी) आपके घर (या अस्पताल यदि आप अस्पताल में हैं) आने का समय तय करेंगे और आपसे बात करेंगे कि आप अपनी रोज़मर्रा की ज़िन्दगी कितनी अच्छी तरह से व्यतीत कर रहे हैं। वे मूल्यांकन प्रक्रिया को भी समझाएंगे।

ए सी ए टी सदस्य आपसे मिलने से पहले आपके चिकित्सक से आपके चिकित्सकीय इतिहास के बारे में बात करने की अनुमति मांग सकता है। यदि आप सहमत हैं, तो आपकी सहमति ए सी ए टी सदस्य द्वारा दर्ज की जाएगी। प्रदान की गई सभी जानकारी को गोपनीय रखा जाएगा।

आपकी सहमति से, ए सी ए टी सदस्य:

- घर पर देखभाल जारी रखने में मदद करने हेतु होम केयर के लिए आपकी पालता का आकलन करेंगे और उसे अनुमोदित करेंगे या आपको अन्य सेवाओं के लिए रेफ़र करेंगे
- आपको अपने क्षेत्र में होम केयर सेवाओं के बारे में जानकारी देंगे
- आपको जिस देखभाल की आवश्यकता है, उसे प्राप्त करने में आपकी मदद करेंगे
- यदि आपको आवासीय राहत देखभाल की आवश्यकता है, तो उसकी व्यवस्था करने में आपकी सहायता करेंगे।

ए सी ए टी सदस्य आपसे आपकी वर्तमान स्थिति के बारे में बात करेगा और ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा सहायता प्राप्त एज्ड केयर सेवाओं को प्राप्त करने के लिए आपकी पालता का आकलन और अनुमोदन करेगा। ये आकलन निःशुल्क हैं।

आपकी प्राथमिकताओं को हमेशा ध्यान में रखा जायेगा, और आपको अपने मूल्यांकन के दौरान अपने भविष्य के बारे में कोई निर्णय लेने की आवश्यकता नहीं है।

यदि आप किसी और को - एक मित्र, परिवार के सदस्य या आपके देखभालकर्ता को – अतिरिक्त सहायता के लिए अपने साथ अपने मूल्यांकन में लाना चाहें तो आपका स्वागत है।





# होम केयर पैकेज प्राप्त करने का मार्ग

यह पुस्तिका उन लोगों के लिए सामान्य मार्ग को रेखांकित करती है, जिन्हें होम केयर पैकेज के लिए पात्र माना गया है और इसमें प्रत्येक चरण में कार्यों की जानकारी शामिल है, इसलिए आप अपनी होम केयर सेवाओं को शुरू और प्रबंधित कर सकते हैं।

- 1** अपने मूल्यांकन का परिणाम प्राप्त करें  
होम केयर पैकेज प्राप्त करने के लिए आपकी पालता की पुष्टि
- 2** होम केयर प्रदाता खोजें और खर्च का आकलन करें  
इस बारे में पूछताछ करना शुरू करें कि आप अपनी सेवाएं किससे प्राप्त करना चाहते हैं और इसका खर्च कितना होगा
- 3** होम केयर पैकेज के लिए नामांकित हों  
आपके होम केयर पैकेज और विशिष्ट पैकेज रेफरल कोड के निर्धारण की पुष्टि
- 4** होम केयर अनुबंध करें  
देखभाल योजना और होम केयर अनुबंध को तैयार करने के लिए अपने पसंदीदा प्रदाता के साथ बातचीत शुरू करें
- 5** अपनी सेवाओं का प्रबंधन करें  
होम केयर सेवाओं को प्राप्त करना शुरू करें और यदि आपकी जरूरतें बदलें तो अपनी सेवाओं का प्रबंधन करें



## अपने मूल्यांकन के परिणाम प्राप्त करें

आपके आकलन के बाद, ए सी ए टी सदस्य आपकी देखभाल की जरूरतों, होम केयर पैकेज और इसके स्तर को प्राप्त करने के लिए आपकी पालतवा के बारे में एक औपचारिक निर्णय करेगा जो आपकी जरूरतों के अनुसार होगा।

यदि आपको होम केयर पैकेज के लिए पाल माना जाता है तो:

- आपको माय एज्ड केयर से एक अनुमोदन पत्र मिलेगा जो होम केयर पैकेज के स्तर जिसे आप प्राप्त करने के लिए अनुमोदित हैं और आपकी प्राथमिकता निर्धारित करेगा
- आपको अपने अनुमोदित होम केयर पैकेज स्तर के लिए राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली में रखा जाएगा। आपका स्थान जब होम केयर के लिए मंजूरी दी गई थी उसपर और आपकी प्राथमिकता पर आधारित होगा।

हो सकता है की आपको होम केयर पैकेज प्राप्त करने का पाल नहीं पाया जाए। यदि ऐसा होता है तो आपको एक पत्र प्राप्त होगा कि और सहायता के लिए आप क्यों और किससे संपर्क कर सकते हैं। आप अन्य देखभाल सेवाओं के लिए पाल हो सकते हैं और यदि हां, तो यह जानकारी आपके पत्र के साथ शामिल की जाएगी।

यदि आपकी देखभाल में किसी भी समय परिवर्तन की आवश्यकता है, तो आप माय एज्ड केयर से संपर्क करके नए ए सी ए टी मूल्यांकन का अनुरोध कर सकते हैं।

यदि आपको अपना मूल्यांकन परिणाम बताने वाला अनुमोदन पत्र नहीं मिलता है, तो 1800 200 422 पर माय एज्ड केयर को कॉल करें और एक प्रति का अनुरोध करें।



## अगर मुझे मूल्यांकन या परिणाम के बारे में चिंता है तो क्या होता है?

यदि आपके पास आपके मूल्यांकन के दौरान प्राप्त सेवा या आपके अनुमोदन पत्र में फैसले के बारे में चिंताएं हैं, तो आपको अपनी चिंताओं को व्यक्त करने का अधिकार है।

आपके अनुमोदन पत्र में और जानकारी होगी कि आप कैसे शिकायत कर सकते हैं या निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकते हैं।

ए सी ए टी को राज्य और राज्य-क्षेत्र सरकारों द्वारा नियुक्त किया जाता है, इसलिए प्रत्येक टीम उनकी सरकार की शिकायत प्रक्रिया के अधीन है।

प्रत्येक ए सी ए टी को किसी भी चिंता के बारे में लागू प्रक्रियाओं का पालन करना चाहिए।

यदि आपको चिंता है:

अपनी चिंताओं के बारे में बात करने और मदद का अनुरोध करने के लिए अपने ए सी ए टी आकलनकर्ता को कॉल करें। वे आपकी मदद करने में सक्षम हो सकते हैं और वे आपकी चिंताओं को सुनेंगे।

यदि आप और ए सी ए टी इस मुद्दे को हल नहीं कर सकते हैं, तो उन्हें अपने राज्य या राज्य-क्षेत्र के सरकारी विभाग के प्रबंधक का संपर्क विवरण देने के लिए कहें। आपको उन्हें अपनी चिंताएं बतानी चाहिए।

यदि आप अभी भी अपने मूल्यांकन के परिणाम से सहमत नहीं हैं, तो आप स्वास्थ्य विभाग के सचिव को लिख सकते हैं कि आपको यह क्यों लगता है कि मूल्यांकन बदला जाना चाहिये।

आपको निम्नलिखित पते पर लिखना चाहिए:

The Secretary  
Department of Health  
Attn: Aged Care Assessment Program Reconsiderations  
GPO Box 9848  
Adelaide SA 5001

आपको ए सी ए टी से अपना पत्र प्राप्त करने के **28 दिनों** के भीतर सचिव को लिखना होगा।

ACAT निर्णय की समीक्षा के लिए अनुरोध करने का कोई शुल्क नहीं है। यदि आप इस समीक्षा के परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप प्रशासनिक अपील ट्रिब्यूनल में जा सकते हैं। इसके लिए शुल्क लगता है। उनकी वेबसाइट [www.aat.gov.au](http://www.aat.gov.au) पर अधिक जानकारी प्राप्त करें या 1800 228 333 पर कॉल करें।



## होम केयर प्रदाता खोजें और खर्च का आकलन करें

### मैं प्रदाता की खोज कैसे करूँ?

होम केयर पैकेज प्राप्त करने के लिए आपकी स्वीकृति के बाद, आपको अपने स्थानीय क्षेत्र में स्वीकृत होम केयर प्रदाताओं की तलाश करनी चाहिए जिससे आप पता कर सकें कि:

- वे आपकी ज़रूरतों को कैसे पूरा कर सकते हैं
- शुल्क और खर्च क्या है और उनका क्या मतलब है

कोई अतिरिक्त सेवाएं जो वे प्रदान करते हैं और उनसे सम्बंधित खर्च ।

आप निम्न द्वारा एक प्रदाता को खोज सकते हैं:

My Aged Care वेबसाइट [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) का उपयोग करके आप प्रदाताओं की खोज और उनकी तुलना कर सकते हैं, जिसमें उनके शुल्क और सेवाओं की संख्या शामिल हैं; या

1800 200 422 पर माय एज्ड केयर को कॉल करके और आप जिस व्यक्ति से बात करते हैं, वह आपको फोन पर स्थानीय होम केयर प्रदाताओं की सूची दे सकता है या डाक में भेज सकता है ।

प्रत्येक प्रदाता अलग है, इसलिए उनसे मिलना आपको यह समझने में मदद करेगा कि आप उनसे क्या उम्मीद कर सकते हैं। आप यह भी देख पाएंगे कि वे किस प्रकार की देखभाल, सेवाओं और गतिविधियों का प्रस्ताव करते हैं।

इस पुस्तिका के अंत में एक चेकलिस्ट है, जिससे आपको उन प्रश्नों की तैयारी में मदद होगी जो आप संभावित प्रदाताओं से पूछना चाहते हैं।



## क्या खर्च हैं?

होम केयर पैकेज की कुल राशि में निम्नलिखित शामिल है:

- ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा भुगतान की गई राशि (सब्सिडी)
- आपके द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि (आपकी होम केयर फीस)।

ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा दी जाने वाली सब्सिडी होम केयर पैकेज के प्रत्येक स्तर के लिए अलग-अलग होगी। यह राशि आपके द्वारा चुने गए होम केयर प्रदाता को दी जाती है।

यदि आप वहन कर सकते हैं तो आपसे आशा की जाती है कि आप अपनी देखभाल और सेवाओं के खर्च में योगदान करें।

माय एज्ड केयर आपको अपनी संभावित फीस का अनुमान दे सकती है। एक अनुमान प्राप्त करने के लिए आप निम्नलिखित कर सकते/सकती हैं:

- [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) पर जाएं और “शुल्क अनुमानक” (“Fee Estimator”) की खोज करें; या
- 1800 200 422 पर माय एज्ड केयर को कॉल करें।

## मुझे कितना भुगतान करना होगा?

आपके प्रदाता द्वारा आपको भुगतान करने के लिए तीन प्रकार के शुल्क दिए जा सकते हैं:

- मूल दैनिक शुल्क
- आय-परीक्षित देखभाल शुल्क
- अतिरिक्त शुल्क।





## मूल दैनिक शुल्क

मूल दैनिक शुल्क का आकलन मूल आयु पेंशन के एकल व्यक्ति दर के प्रतिशत के रूप में, आपके होम केयर पैकेज स्तर के आधार पर किया जाता है।

प्रत्येक होम केयर पैकेज स्तर के लिए मूल दैनिक शुल्क प्रतिशत निम्नानुसार हैं:

पैकेज स्तर	मूल आयु पेंशन के एकल व्यक्ति दर का प्रतिशत
1	<b>15.68</b>
2	<b>16.58</b>
3	<b>17.05</b>
4	<b>17.50</b>

यह मूल दैनिक शुल्क दर हर साल 20 मार्च और 20 सितंबर को आयु पेंशन में बदलाव के अनुरूप बढ़ जाती है। यह होम केयर पैकेज प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति पर लागू होती है, भले ही आप एक दम्पति का हिस्सा हों।

## आय-परीक्षित देखभाल शुल्क

आपकी वित्तीय परिस्थितियों के आधार पर आपको अपनी देखभाल के खर्च में योगदान देने के लिए भी कहा जा सकता है। इसे 'आय-परीक्षित देखभाल शुल्क' के रूप में जाना जाता है और यह मूल दैनिक शुल्क के अतिरिक्त है।

यदि आपको आय-परीक्षित देखभाल शुल्क का भुगतान करने के लिए कहा जाता है, तो सरकार द्वारा दी जाने वाली सब्सिडी आय-परीक्षित देखभाल शुल्क की राशि से कम हो जाती है। जिसे आपको भुगतान करने का पत्र माना गया है। आपके प्रदाता को आपके होम केयर पैकेज के पूर्ण मूल्य को दर्शाने वाली सेवाएं देनी चाहिए। केवल एक चीज जो बदलती है वह है धन का स्रोत।

उदाहरण के लिए, यदि आपके होम केयर पैकेज का मूल्य 30,000 डॉलर है और डीएचएस (DHS) द्वारा आपका मूल्यांकन आय-परीक्षित देखभाल शुल्क के रूप में \$ 10,000 का भुगतान करने में सक्षम होने के रूप में किया गया है, तो प्रदाता को सरकार से मिलने वाली सब्सिडी \$ 20,000 (\$ 30,000 - \$ 10,000 = 20,000) होगी।

आय-परीक्षण किए गए देखभाल शुल्क की राशि जिन्हें आपको भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है, पर दैनिक, वार्षिक और आजीवन सीमाएं हैं।

होम केयर पैकेज के लिए आपका पारिवारिक घर आपकी आय के मूल्यांकन में शामिल नहीं है।

यदि आपकी वार्षिक आय एक पूर्ण पेंशनभोगी द्वारा अर्जित की जा सकने वाली अधिकतम आय से कम है तो आपको आय-परीक्षित देखभाल शुल्क का भुगतान करने के लिए नहीं कहा जायेगा।

यदि आप एक दंपति का हिस्सा हैं, तो देय आय-परीक्षित देखभाल शुल्क आपकी संयुक्त आय को आधा करके निर्धारित किया जाता है, चाहे किसी ने भी आय अर्जित की हो।

## अतिरिक्त फीस

कोई भी अन्य राशि जो आप अतिरिक्त देखभाल और सेवाओं हेतु भुगतान करने के लिए सहमत हुए हैं जो अन्यथा आपके होम केयर पैकेज में सम्मिलित नहीं होगी।



## मैं अपने शुल्क का आकलन कैसे करूँ?

आपके द्वारा सम्भवतः अपने होम केयर पैकेज के लिए भुगतान किया जाने वाला शुल्क डीएचएस द्वारा बताया जाता है।

यदि आप एक आय-परीक्षित भुगतान प्राप्त कर रहे हैं जैसे कि वृद्ध पेंशन या वेटेरन (सेवानिवृत्त) मामलों के विभाग का भुगतान, आपको कुछ भी करने की आवश्यकता नहीं है। होम केयर अनुबंध करने के बाद आपको एक पत्र प्राप्त होगा जिसमें आपको उस शुल्क के बारे में बताया जाएगा जिसे आपको भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है।

यदि आप एक स्व-वित्त पोषित सेवा निवृत्त, या एक अंश-पेंशनभोगी हैं और आपको एक साधन परीक्षित आय समर्थन भुगतान नहीं मिलता है, तो आपको एक औपचारिक आय मूल्यांकन फॉर्म पूरा करना होगा।

आय समर्थन भुगतान जिनका साधन परीक्षण नहीं किया जाता है, उसमें शामिल हैं:

- आयु पेंशन - अंधा
- विकलांगता समर्थन पेंशन -अंधा
- देखभालकर्ता भत्ता
- गतिशीलता भत्ता
- डी वी ए (DVA) विकलांगता पेंशन आय समर्थन पूरक के बिना
- DVA युद्ध विधवा पेंशन आय समर्थन पूरक के बिना।

यदि आपको एक पूर्व प्रारंभ शुल्क पत्र की आवश्यकता है, तो कृपया 1800 227 475 पर सेंटर लिंक या 1800 555 254 पर डी वी ए को कॉल करें।

आपके द्वारा दिए जाने वाले किसी भी शुल्क की चर्चा आपके होम केयर अनुबंध और पैकेज बजट को तैयार करने के अंतर्गत सेवाएँ शुरू करने से पहले की जाएगी।

एक बार देखभाल और सेवाएँ शुरू करने के बाद आप अपने मासिक विवरण में अपने होम केयर पैकेज से संबंधित सभी सब्सिडी और शुल्क की समीक्षा कर पाएंगे।

## मैं आय मूल्यांकन कैसे पूरा करूँ?

आप डीएचएस की वेबसाइट [humanervices.gov.au/agedcare](http://humanervices.gov.au/agedcare) पर जाकर और निम्नलिखित करके आय का आकलन पूरा कर सकते/सकती हैं:

- निर्देशित डिजिटल फॉर्म का उपयोग करके;
- होम केयर पैकेज प्रिंट करके, आपकी देखभाल के खर्च का आकलन (SA456) फॉर्म।

## मुझे शुल्क कैसे बताया जायेगा?

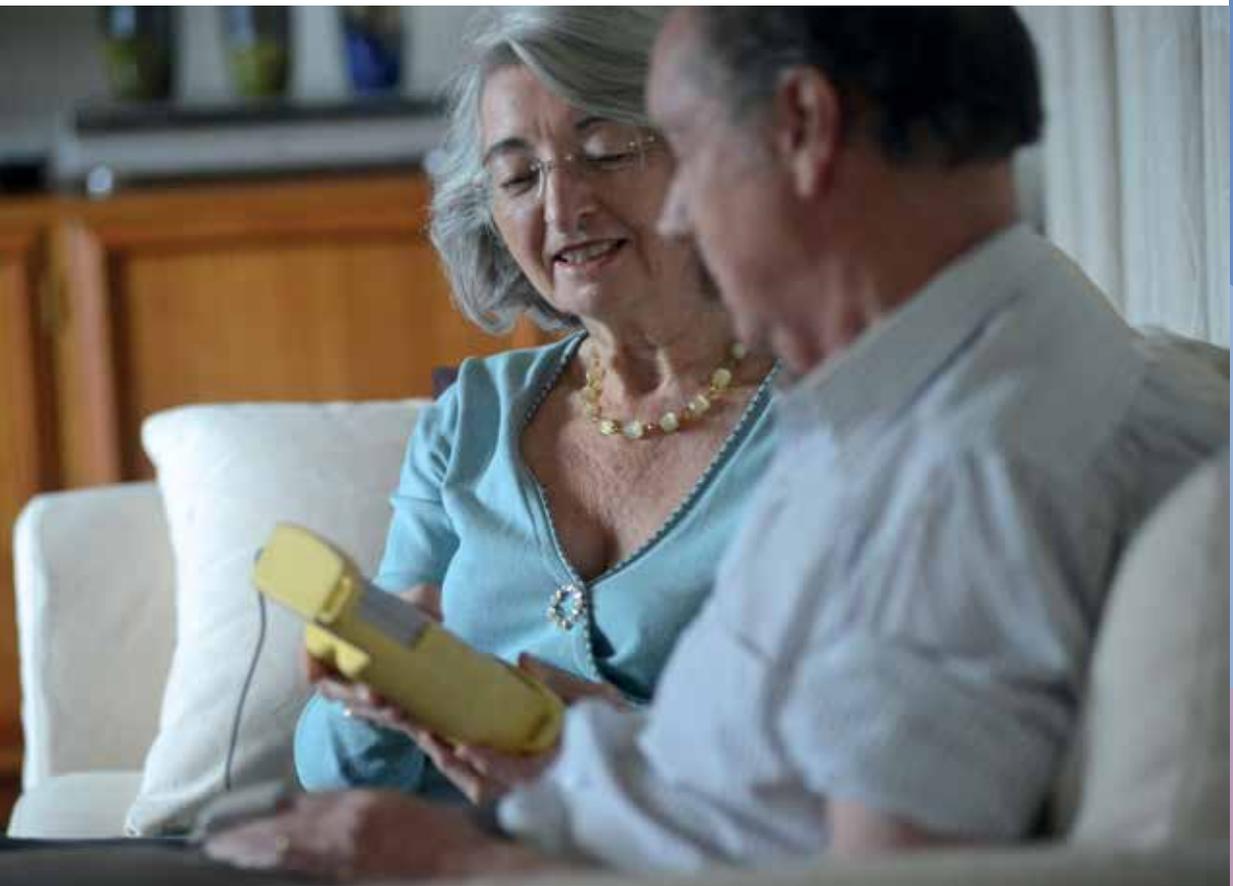
डीएचएस द्वारा आपके अधिकतम आय-परीक्षित देखभाल शुल्क का आकलन करने के बाद आपको और आपके प्रदाता को मूल दैनिक शुल्क के साथ एक पत्र भेजा जाएगा जिसे आपको भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है।

यदि आप अपना पैकेज शुरू करने से पहले एक आय मूल्यांकन की मांग कर रहे हैं, तो केवल आपको एक पत्र प्राप्त होगा जो आपको अधिकतम शुल्क के बारे में सूचित करेगा जिसे आपको भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है। सलाह 120 दिनों के लिए मान्य होगी - जब तक कि आपकी परिस्थितियों में कोई महत्वपूर्ण बदलाव न हो। यदि आपकी परिस्थितियों में कोई परिवर्तन होता है, तो आपको डीएचएस को सूचित करना होगा जो आपके शुल्क सलाह पत्र को फिर से जारी करेगा।

## यदि मुझे मानव सेवा विभाग से उत्तर नहीं मिला तो क्या होगा?

आपके द्वारा अपने शुल्क के बारे में पत्र प्राप्त करने में अपनी आय का मूल्यांकन फॉर्म जमा करने की तारीख से कम से कम दो सप्ताह लगेंगे।

यदि आपको दो सप्ताह तक कोई पत्र नहीं मिला है तो आपको 1800 227 475 पर डीएचएस से संपर्क करना चाहिए और अपनी आय के मूल्यांकन की स्थिति के बारे में ताज़ा जानकारी मांगनी चाहिए।



## अगर मैं शुल्क देने में सक्षम नहीं हूँ तो?

यदि आपको लगता है कि आपको आवश्यक शुल्क का भुगतान करने में कठिनाई होगी, तो आप वित्तीय कठिनाई सहायता की पात्रता हेतु विचार करने के लिए कह सकते हैं। प्रत्येक मामले का आकलन व्यक्तिगत आधार पर किया जाता है।

वित्तीय कठिनाई सहायता पर विचार करने के लिए आप पर निम्न लागू होगा:

- आपके पास वार्षिक आयु पेंशन (साथ ही पेंशन पूरक) से 1.5 गुना कम संपत्ति है
- आपने पिछले वर्ष में 10,000 डॉलर से अधिक या पिछले पांच वर्षों में 30,000 डॉलर का उपहार नहीं दिया है
- एज्ड केयर एक्ट 1997 के अनुसार आपकी आय का आकलन किया गया है।

वित्तीय कठिनाई सहायता के लिए आवेदन करने के लिए, आपको या आपके प्रतिनिधि को एक आवेदन पत्र भरना होगा और पूरा फॉर्म डीएचएस को जमा करना होगा। आप डीएचएस वेबसाइट से <https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462> पर या 1800 227 475 पर कॉल करके फॉर्म की एक प्रति प्राप्त कर सकते हैं।

## शुल्क का भुगतान कब-कब किया जाता है?

जब आप एक होम केयर पैकेज का लाभ उठा रहे हैं तो हर दिन शुल्क देय होता है, और आम तौर पर पाक्षिक या मासिक भुगतान किया जाता है। सरकार भी उस पैकेज के लिए हर दिन प्रदाता को सब्सिडी और पूरक देती है।

## मैं फीस कब देना शुरू करूंगा/करूंगी?

आपका होम केयर पैकेज शुरू होने से पहले आपको कोई शुल्क (मूल दैनिक शुल्क और आय-परीक्षण देखभाल शुल्क) का भुगतान नहीं करना होगा। हालाँकि, एक बार जब आप एक प्रदाता के साथ होम केयर अनुबंध करते/करती हैं, तो आपको एक महीने के शुल्क का अग्रिम भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है।

## मुझे वित्तीय जानकारी कहां से मिल सकती है?

आप डीएचएस वित्तीय सूचना सेवा से अपने वित्त के प्रबंधन के बारे में बुनियादी जानकारी प्राप्त कर सकते/सकती हैं। यह मुफ्त गोपनीय सेवा आपके वर्तमान और भविष्य की जरूरतों के लिए आपके वित्त के बारे में सुविज्ञ निर्णय लेने में मदद कर सकती है।

वित्तीय सूचना सेवा के बारे में अधिक जानकारी के लिए, 132 300 पर डीएचएस को कॉल करें और पूछे जाने पर "फाइनेंसियल इनफार्मेशन सर्विस" कहें।

## प्रदाता द्वारा और क्या खर्च की मांग की जा सकती है?

आपका चुना गया प्रदाता पैकेज और देखभाल प्रबंधन के खर्च को आपके होम केयर पैकेज की धनराशि पर चार्ज करने में सक्षम है। प्रत्येक प्रदाता के देखभाल और सेवाएँ प्रदान करने से जुड़े अलग-अलग खर्च होंगे, इसलिए आपको पूछना चाहिए कि वे खर्च कितने हैं और आपसे कितना शुल्क लिया जाएगा।

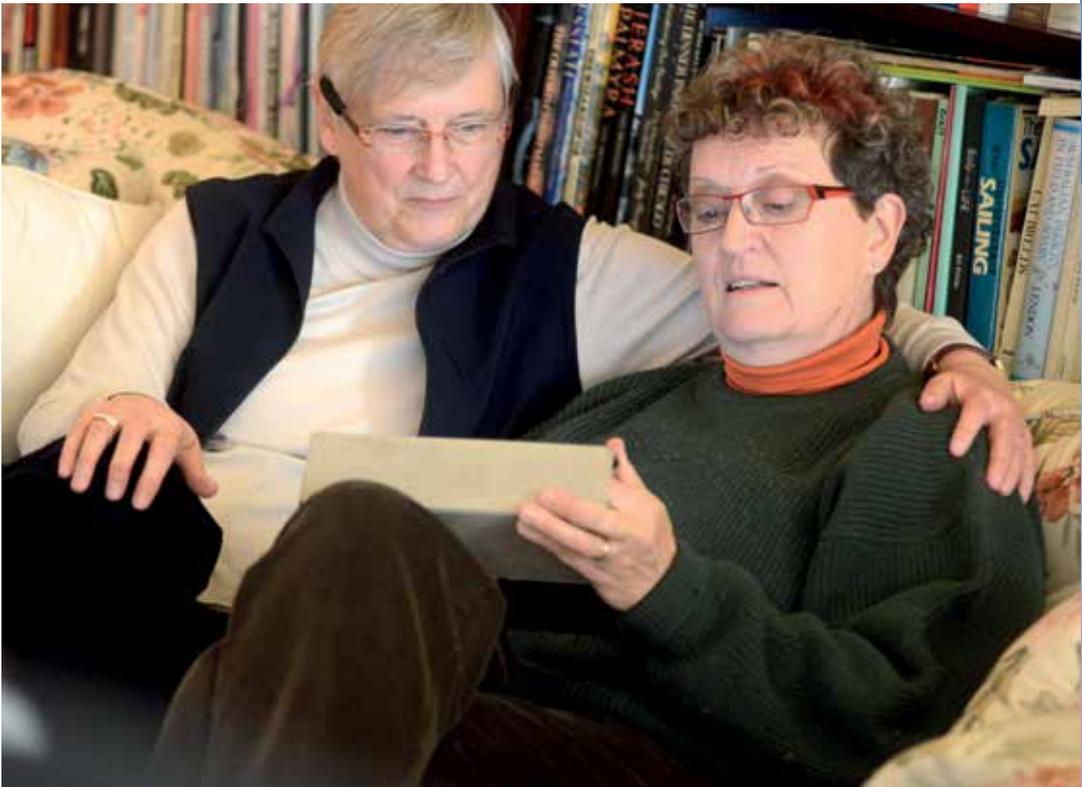
मूल्य निर्धारण की जानकारी प्रत्येक प्रदाता द्वारा माय एज्ड केयर पर प्रकाशित की जानी चाहिए और यह My Aged Care वेबसाइट पर 'Find a provider' टूल पर उपलब्ध है।

आपके प्रदाता को आपके होम केयर अनुबंध में उनके मूल्य निर्धारण अनुसूची की एक प्रति शामिल करनी चाहिए। इसके बाद उन्हें अपने होम केयर पैकेज के बजट में सूचीबद्ध कीमतों को चार्ज करना होगा। यदि आपके प्रदाता को किसी विशेष सेवा (या तो उच्च या निम्न) के लिए एक अलग राशि चार्ज करने की आवश्यकता है, तो उन्हें पहले से इस राशि पर आपसे चर्चा करने और सहमत होने की आवश्यकता होगी। अलग-अलग कीमतें और उनके कारण भी आपके होम केयर अनुबंध में शामिल होने चाहिए।

होम केयर पैकेज की धनराशि को चार्ज की जाने वाली सभी राशियों को आपके मासिक विवरण में शामिल किया जाना चाहिए, जो आपके होम केयर अनुबंध का हिस्सा बनेंगी और आपके द्वारा सहमत होंगी।

आपको प्रदाता से यह भी पूछना चाहिए कि क्या वे बाद में एक निकास राशि (किसी भी बची हुई पैकेज धनराशि से) काटेंगे, यदि आप प्रदाता बदलने का निर्णय लेते हैं या घर की देखभाल छोड़ते हैं।

निकास राशियों की अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 29 देखें।



## आपके लिए एक होम केयर पैकेज नियत किया गया

### राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली कैसे काम करती है?

एक बार जब आपको होम केयर पैकेज के लिए मंजूरी दे दी जाती है, तो आपको होम केयर पैकेज नियत किये जाने के लिए राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली में रखा जाता है।

राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली में आपका स्थान निम्न पर आधारित है:

- जब आपको घर पर देखभाल के लिए मंजूरी दी गई थी
- आपके आकलन के दौरान ए सी ए टी द्वारा निर्धारित सेवा के लिए आपकी प्राथमिकता।

आपको सबसे देखभाल के लिए स्वीकृत किया गया तबसे आपको होम केयर पैकेज नियत किए जाने तक प्रतीक्षा करनी होगी।

जब एक होम केयर पैकेज उपलब्ध हो जाता है, तो आपको माय एज्ड केयर से एक पत्र प्राप्त होगा जो आपको बताएगा कि आपको एक पैकेज नियत किया गया है।

पत्र में शामिल होंगे:

- होम केयर पैकेज का कौन सा स्तर आपको नियत किया गया है
- एक विशिष्ट रेफरल कोड जो आप अपने चुने हुए प्रदाता को देते हैं।

एक बार जब आप इस पत्र को प्राप्त कर लेते हैं, तो आप अपने पसंदीदा प्रदाता के साथ अपने होम केयर अनुबंध के विवरण पर बातचीत शुरू कर सकते हैं। एक बार जब आप अनुबंध कर लेते हैं, तो आप सेवाएं प्राप्त करना शुरू कर सकते हैं।

### अगर मुझे अभी होम केयर पैकेज नहीं चाहिए तो?

यदि आप अभी अपना होम केयर पैकेज नहीं चाहते हैं तो जितनी जल्दी हो सके 1800 200 422 पर माय एज्ड केयर से संपर्क करें, ताकि कोई अन्य जरूरतमंद व्यक्ति इसका उपयोग कर सके।

राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली में आपका स्थान प्रभावित नहीं होगा, क्योंकि यह उस समय पर आधारित है जब आपको होम केयर के लिए मंजूरी दी गई थी और जो प्राथमिकता आपको दी गई थी। अगर आप होम केयर पैकेज नहीं लेना चाहते हैं तो आपको कोई नुकसान नहीं होगा।

आप भविष्य में किसी भी समय माय एज्ड केयर से संपर्क कर सकते/सकती हैं और होम केयर पैकेज की मांग कर सकते/सकती हैं।

## यदि मुझे निचले स्तर का पैकेज दिया जाता है तो?

आपको अपने स्वीकृत स्तर से नीचे के स्तर का होम केयर पैकेज दिया जा सकता है। जब आप अपने स्वीकृत स्तर पर पैकेज के उपलब्ध होने की प्रतीक्षा करते हैं तो यह आपको सेवाएँ प्राप्त करने देता है। उदाहरण के लिए, यदि आपको एक स्तर 4 होम केयर पैकेज प्राप्त करने के लिए अनुमोदित किया गया है, तो आपको एक स्तर 2 होम केयर पैकेज प्रदान करने वाला एक पल प्राप्त हो सकता है, ताकि आप स्तर 4 पैकेज उपलब्ध होने की प्रतीक्षा करते समय देखभाल और सेवाएँ प्राप्त कर सकें।

निचले स्तर के पैकेज के माध्यम से सेवाएँ प्राप्त करते समय आप अपने स्वीकृत स्तर पर पैकेज की प्रतीक्षा करते हुए राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली में बने रहेंगे। जब एक उच्च स्तरीय पैकेज उपलब्ध हो जाता है तो आप अपने आप माय एज्ड केयर द्वारा उच्च स्तर के पैकेज में अपग्रेड हो जाएंगे। उच्च स्तर के पैकेज में अपग्रेड होने के लिए आपको कुछ भी करने की आवश्यकता नहीं है। अपग्रेड होने के बाद आपको और आपके प्रदाता को सूचित कर दिया जाएगा। फिर आपको अपने प्रदाता से बात करनी चाहिए कि अतिरिक्त देखभाल और सेवाओं की क्या व्यवस्था की जा सकती है।

## यदि मैं निचले स्तर के पैकेज को स्वीकार नहीं करता हूँ तो क्या होता है?

यदि आपको एक निम्न स्तर का पैकेज सौंपा गया है, लेकिन आप इसे स्वीकार न करने का विकल्प चुनें, तो आप वंचित नहीं रहेंगे। उच्च स्तर पर पैकेज की प्रतीक्षा करते समय आप राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली में बने रहेंगे और जब कोई पैकेज उपलब्ध हो जाएगा तो आपको सूचित किया जाएगा।

आप माय एज्ड केयर या अपने मूल्यांकनकर्ता को न्यूनतम स्तर का होम केयर पैकेज बता सकते हैं जिसे आप स्वीकार करने को तैयार हैं। आपको जल्द से जल्द देखभाल और सेवाएँ प्राप्त करने के लिए निम्न स्तर के पैकेज की पेशकश की जा सकती है।



## मैं अपने रेफरल कोड का क्या करूँ?

आपको अपने रेफरल कोड के साथ अपने पैकेज असाइनमेंट लेटर की एक प्रति और अपनी आय के आकलन के परिणाम अपने पसंदीदा प्रदाता(ओं) के साथ किसी भी बैठक में ले जाना चाहिए।

आपका होम केयर पैकेज नियत होने के बाद आपके पास एक प्रदाता खोजने और होम केयर अनुबंध करने के लिए **56 दिन** का समय है।

यदि आपको **56 दिनों** में अनुमोदित होम केयर प्रदाता खोजने में कठिनाई हो रही है, या निर्णय लेने के लिए कुछ अतिरिक्त समय की आवश्यकता है, तो आप 1800 200 422 पर माय एज्ड केयर को कॉल कर सकते हैं और वे समय को और **28 दिनों** तक बढ़ा सकते हैं।

यदि आप माय एज्ड केयर से सहमत हुए समय में होम केयर अनुबंध नहीं करते हैं, तो आपको एक पत्र मिलेगा जिससे आपको पता चलेगा कि आपका होम केयर पैकेज वापस ले लिया गया है।

यदि आपका पैकेज वापस ले लिया जाता है, तो आपको माय एज्ड केयर को कॉल करना होगा यदि आप चाहते हैं कि आपको होम केयर पैकेज के लिए राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली में वापस रखा जाए। राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली में आपका स्थान आपके मूल होम केयर अनुमोदन की तारीख से निर्धारित किया जाएगा।



## होम केयर अनुबंध करें

एक बार जब आप एक होम केयर प्रदाता चुन लेते हैं जो आपकी आवश्यकताओं को सबसे अच्छी तरह पूरा करता है, तो वे आपकी देखभाल योजना और पैकेज बजट तैयार करने के लिए आपके साथ काम करेंगे।

यह आपके होम केयर अनुबंध का आधार बनेगा, जो निर्धारित करता है कि:

- आपकी सेवाएं कैसे प्रदान की जाएंगी
- उन्हें कौन प्रदान करेगा
- उनकी लागत कितनी होगी।

आपके द्वारा होम केयर अनुबंध करने से पहले आपके पास अनुबंध को देखने और स्वतंत्र कानूनी सलाह लेने के लिए पर्याप्त समय होना चाहिए।

यदि आप किसी शारीरिक या चिकित्सकीय समस्या के कारण होम केयर अनुबंध करने में असमर्थ हैं, तो आपका प्रतिनिधित्व करने वाला कोई अन्य व्यक्ति आपकी ओर से अनुबंध कर सकता है।

आप अनुबंध न करने का विकल्प चुन सकते हैं। यदि ऐसा होता है, तो होम केयर प्रदाता को अभी भी आपकी ज़रूरत के प्रकार और सेवाओं के बारे में आपसे बात करनी होगी।

यह महत्वपूर्ण है कि होम केयर प्रदाता आपके पास अनुबंध नहीं होने के कारणों और आपको मिलने वाली देखभाल के आधार को रिकॉर्ड करे।

यह याद रखना महत्वपूर्ण है कि आप और प्रदाता होम केयर अनुबंध में बराबर के भागीदार के रूप में प्रवेश कर रहे हैं।

आपके होम केयर अनुबंध में कोई भी बदलाव आपके और आपके प्रदाता दोनों की सहमति से होना चाहिए।

### आपके अधिकार

एज्ड केयर अधिकार का चार्टर (अधिकार-पत्र) होम केयर पैकेज सेवाओं को प्राप्त करने वाले व्यक्ति के रूप में आपके अधिकारों को निर्धारित करता है।

आपके प्रदाता को आपको चार्टर की एक हस्ताक्षरित प्रति देनी होगी और इसे समझने में आपकी सहायता करनी होगी। आपके प्रदाता को आपको या आपके प्रतिनिधि को दस्तावेज़ को सह-हस्ताक्षर करने का अवसर भी देना होगा। चार्टर के बारे में अधिक जानकारी माय एज्ड केयर वेबसाइट [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) पर उपलब्ध है।

आपके पास ऑस्ट्रेलियाई उपभोक्ता कानून के तहत अधिकार भी हैं। इन अधिकारों के बारे में अधिक जानकारी [www.accc.gov.au/agedcare](http://www.accc.gov.au/agedcare) पर उपलब्ध है।

## आपकी देखभाल कैसे की जाएगी

1 जुलाई 2019 से सभी वृद्ध देखभाल सेवाओं पर लागू होने वाले मानकों का एक नया एकल वर्ग जारी होगा, जिसे वृद्ध देखभाल गुणवत्ता मानक कहा जाता है।

वृद्ध देखभाल गुणवत्ता मानक प्रदाता प्रक्रियाओं के बजाय उपभोक्ताओं के लिए गुणवत्ता परिणामों पर ध्यान केंद्रित करते हैं। इससे उपभोक्ताओं, उनके परिवारों, देखभाल करने वालों और प्रतिनिधियों को यह समझने में आसानी होगी कि वे किसी सेवा से क्या उम्मीद कर सकते हैं। यह कई वृद्ध देखभाल सेवाओं में काम करने वाले प्रदाताओं के लिए नियमन को सरल बना देगा, और नवाचार, उत्कृष्टता और निरंतर सुधार को प्रोत्साहित करेगा।

मानकों के बारे में अधिक जानकारी माय एज्ड केयर वेबसाइट [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) पर देखी जा सकती है।

## अपनी देखभाल योजना तैयार करना

आपके होम केयर प्रदाता के पास पहले से ही आपके ए सी ए टी मूल्यांकन में दर्ज आपकी देखभाल की जरूरतों के बारे में कुछ जानकारी होगी।

आपकी देखभाल योजना और पैकेज बजट आपके गृह देखभाल अनुबंध के महत्वपूर्ण भाग हैं।

आपके प्रदाता को आपकी व्यक्तिगत पसंद पर विचार करना चाहिए और अपनी देखभाल योजना तैयार करने के लिए आपके साथ काम करना चाहिए। इसमें यदि आपके पास एक देखभालकर्ता है तो उसकी जरूरतों पर विचार करना शामिल है।

## आपके लक्ष्य

अपने प्रदाता के साथ अपनी आवश्यकताओं के बारे में बात करते समय, सोचें कि आपके लक्ष्य क्या हैं और आपके लिए सबसे महत्वपूर्ण क्या है। लक्ष्यों की पहचान करने से आपको देखभाल और सेवाओं को चुनने में मदद मिलेगी जो आपकी आवश्यकताओं को सबसे अच्छे रूप से पूरा करती हैं। एक लक्ष्य, एक स्वस्थ जीवन शैली बनाए रखना या चलने फिरने में स्वतंत्रता प्राप्त करना हो सकता है।

आप इन पर विचार कर सकते/सकती हैं:

- किस तरह की चीजें मेरे दिन-प्रतिदिन के जीवन को बेहतर बना सकती हैं?
- मुझे सबसे ज्यादा क्या करना पसंद है?
- सुरक्षित रहने के लिए मुझे किस सहायता की आवश्यकता है?
- मुझे सहायता कहां और कब चाहिए?
- मेरा देखभालकर्ता मेरी जो मदद करता है, यह उसके अनुरूप कैसे है?



## आपकी देखभाल की जरूरतें

आपके प्रदाता को आपके होम केयर पैकेज धनराशि का सर्वोत्तम उपयोग करने के लिए, देखभाल करने वाले, परिवार के सदस्यों, दोस्तों, स्थानीय समुदाय और अन्य सेवाओं जैसे पहले से मौजूद किसी भी सहायता को ध्यान में रखना चाहिए।

## आपकी सेवाएँ

आपकी देखभाल योजना में सटीक देखभाल और सेवाएँ शामिल हैं जो आपके लक्ष्यों और आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रदान की जाएंगी। इसमें यह भी शामिल हो सकता है कि सेवाएँ कौन, कब और कितनी बार प्रदान करेगा।

## आपका देखभाल प्रबंधन

आपकी देखभाल योजना को आपके प्रदाता के देखभाल प्रबंधन के दृष्टिकोण को रेखांकित करना चाहिए। कुछ प्रदाता आपके होम केयर पैकेज के प्रबंधन में शामिल होने का विकल्प प्रदान करते हैं। आपका प्रदाता आपके साथ इन विकल्पों पर चर्चा करेगा और देखभाल योजना आपके द्वारा चुनी गई भागीदारी के स्तर को रेखांकित करेगी।

## आपकी देखभाल योजना

एक बार आपके साथ तैयार करने के बाद, आपकी देखभाल योजना की एक अंतिम प्रति आपको अपनी देखभाल और सेवाओं के शुरू होने के 14 दिन पहले या भीतर दी जाएगी। आपका प्रदाता आपकी अनुमति के बिना आपकी देखभाल योजना को बदल नहीं सकता है, लेकिन आप किसी भी समय इसे बदलने के बारे में उनसे संपर्क कर सकते/सकती हैं।

याद रखें समय के साथ आपकी देखभाल की जरूरतें बदल सकती हैं और उन बदलती जरूरतों को पूरा करने के लिए आपकी देखभाल योजना में संशोधन किया जा सकता है। आपके स्वास्थ्य और स्वतंत्रता में सुधार हो सकता है और आप एक नए लक्ष्य पर ध्यान केंद्रित करना पसंद कर सकते/सकती हैं या आपके स्वास्थ्य और स्वतंत्रता में खराबी आ सकती है जिससे दूसरी सेवाओं की आवश्यकता हो सकती है।

आपको अपनी देखभाल योजना की समीक्षा करनी चाहिए:

- हर 12 महीने में कम से कम एक बार यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके होम केयर पैकेज के माध्यम से आपको मिलने वाली देखभाल और सेवाएँ अभी भी आपकी आवश्यकताओं को पूरा करती हैं। यदि आपकी देखभाल में बदलाव की आवश्यकता है तो आप किसी भी समय अपनी देखभाल योजना की समीक्षा के लिए कह सकते/सकती हैं।
- यदि आप अपने स्वीकृत स्तर से कम स्तर के पैकेज के माध्यम से सेवाएँ प्राप्त कर रहे हैं, और आप उच्च पैकेज स्तर पर अपग्रेड हो जाते हैं। इससे आप अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक अतिरिक्त सेवाएँ प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

## आपका होम केयर पैकेज बजट

आपके द्वारा प्राप्त की जाने वाली देखभाल और सेवाओं का भुगतान आपके होम केयर पैकेज बजट का उपयोग करके किया जाना चाहिए। आपका प्रदाता आपके लिए उपलब्ध बजट पर और इस बात पर चर्चा करेगा कि इसका उपयोग कैसे किया जा सकता है।

आपका पैकेज बजट आपको यह देखने देता है कि आपके पैकेज में कौन सी धनराशियाँ उपलब्ध हैं, और उन धनराशियों को कैसे खर्च किया जा रहा है।

आपका पैकेज बजट निम्न से बना है:

- सरकारी सब्सिडी (और पात्र पूरक - पृष्ठ 31 देखें)
- आपके द्वारा भुगतान किया जाने वाला शुल्क (और अतिरिक्त राशि जो आप अतिरिक्त देखभाल या सेवाओं का भुगतान करने के लिए सहमत हुए/हुई हैं)।

यह याद रखना महत्वपूर्ण है कि होम केयर पैकेज के अंतर्गत आपको मिलने वाली देखभाल और सेवाएँ आपके पैकेज बजट के अन्दर हैं, जब तक कि आप अतिरिक्त योगदान न कर रहे हों।

## निकास राशि

यदि आप किसी अन्य होम केयर प्रदाता के पास जाने का फैसला करते/करती हैं या आप अनुबंध को समाप्त करने का निर्णय लेते हैं, तो होम केयर प्रदाता किसी भी बची हुई पैकेज धनराशि से एक निकास राशि काट सकते हैं।

होम केयर अनुबंध में एक प्रदाता जो अधिकतम निकास राशि शामिल कर सकता है, वह माय एज्ड केयर वेबसाइट पर प्रदर्शित है। यदि आपका प्रदाता एक निकास राशि वसूलना चाहता है, तो उसे आपके होम केयर अनुबंध में शामिल करना चाहिए और इसके लिए आपके द्वारा सहमति दी जानी चाहिए।

आपके होम केयर अनुबंध में उन शर्तों की जानकारी भी शामिल होगी जो लागू हो सकती हैं, जैसे न्यूनतम अनुबंध अवधियाँ या नोटिस अवधियाँ।

सुनिश्चित करें कि आप अपने होम केयर अनुबंध करने से पहले किसी भी शुल्क, निकास राशि और शर्तों को समझें।



## मासिक विवरण

आप अपने प्रदाता से मासिक विवरण प्राप्त करेंगे जो सेवाओं और उपकरणों, देखभाल प्रबंधन और अन्य प्रदाता शुल्क और आपके बची हुई धनराशि दिखाता है। यदि आपको मासिक विवरण प्राप्त नहीं हो रहा है, तो अपने प्रदाता से बात करें।

जब तक आप उस प्रदाता से होम केयर पैकेज प्राप्त करना जारी रखते हैं, तब तक किसी भी शेष राशि को महीने-दर-महीने, और वर्ष-दर-वर्ष आगे ले जाना चाहिए। यदि आप अपने होम केयर पैकेज को बदलना चाहते हैं या प्रदाताओं को बदलना चाहते हैं, तो आपकी शेष राशि को आपको और सरकार को लौटाया जाना चाहिए या आपके नए प्रदाता को हस्तांतरित किया जाना चाहिए।

## क्या सरकार की सब्सिडी का भुगतान मुझे किया जा सकता है?

सरकारी अनुदान राशि का भुगतान एक स्वीकृत होम केयर प्रदाता को किया जाना चाहिए, न कि सीधे आपको। आपका प्रदाता आपकी ओर से उनका प्रबंधन करेगा।

## अगर मेरी और जरूरतें हैं तो क्या पूरक उपलब्ध हैं?

यदि आप एक विशेष पूरक के लिए पात्रता मानदंड को पूरा करते/करती हैं, तो आपकी अतिरिक्त देखभाल आवश्यकताओं को पूरा करने में मदद करने के लिए आप वह पूरक प्राप्त कर सकते/सकती हैं, जिसमें कुछ मामलों में मूल्यांकन की आवश्यकता होती है। ज्यादातर मामलों में, आपका प्रदाता आवेदन दर्ज करने और यह जांच करने के लिए जिम्मेदार है कि क्या आपका पूरक भुगतान शुरू हो गया है। आपके द्वारा प्राप्त सभी पूरक आपके पैकेज बजट में शामिल किए जाएंगे।

यदि आपके पास पूरक के लिए आपकी पात्रता के बारे में कोई प्रश्न हैं या आपके आवेदन को मंजूरी दी गई है, तो अपने प्रदाता से पूछें।

कुछ अतिरिक्त पूरक हैं:

- मनोभ्रंश-रोग (डिमेंशिया) और अनुभूति पूरक – मनोभ्रंश-रोग और अन्य स्थितियों से संबंधित संज्ञानात्मक हानि वाले लोगों की देखभाल के साथ जुड़े अतिरिक्त खर्चों में सहायता करना। यह एक जी पी (GP) या एक पात्र व्यक्ति द्वारा निर्धारित मूल्यांकन उपकरणों के प्रयोग द्वारा किये आकलन द्वारा पात्र आवश्यकताओं को पूरा करने पर निर्भर है
- वेटेरन पूरक – वेटेरन के लिए वेटेरन मामलों के विभाग (DVA) द्वारा उनकी सेवा से संबंधित मानसिक स्वास्थ्य स्थिति के लिए धनराशि
- ऑक्सीजन पूरक – उन लोगों के लिए जिनकी चालू चिकित्सा में निरंतर ऑक्सीजन देने की आवश्यकता है। यह ब्रोंकाइटिस जैसी अल्पकालिक बीमारियों के लिए, या ऑक्सीजन के अनियमित उपयोग के लिए लागू नहीं होता है
- एंटरल फीडिंग पूरक - उन लोगों के लिए है जिन्हें निरंतर आधार पर एक ट्यूब द्वारा खाना खिलाए जाने की ज़रूरत होती है
- व्यवहार्यता पूरक - ग्रामीण या दूरदराज के क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के लिए देखभाल और सेवाएं प्रदान करने के अधिक खर्च को पूरा करने में मदद करने के लिए
- कठिनाई पूरक - वास्तविक वित्तीय कठिनाई में होम केयर प्राप्तकर्ताओं के लिए उपलब्ध है, जिनके पास अपने नियंत्रण से परे परिस्थितियों के कारण अपनी एज्ड केयर के खर्च का भुगतान करने की क्षमता नहीं है (अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 20 देखें)।

**ध्यान दें:** यदि कोई वेटेरन, वेटेरन पूरक और मनोभ्रंश और अनुभूति पूरक दोनों के लिए पात्र है, तो स्वीकृत प्रदाता केवल वेटेरन पूरक प्राप्त करेगा।



## क्या कोई मेरे होम केयर प्रदाता से बातचीत करने में मेरी मदद कर सकता है?

जब आपकी देखभाल की योजना तैयार की जा रही है तब क्या आपके साथ कोई दूसरा व्यक्ति हो सकता है, जैसे कि परिवार का कोई सदस्य, दोस्त या देखभालकर्ता।

सरकार ने नेशनल एज्ड केयर एडवोकेसी प्रोग्राम के तहत वकालत सेवाएं प्रदान की हैं। अधिवक्ता सेवाएँ उपभोक्ताओं, उनके परिवारों और देखभाल करने वालों को एज्ड केयर सेवाओं तक पहुँचने के दौरान उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में जानकारी प्रदान करती हैं।

अधिवक्ता सेवाएं निःशुल्क, गोपनीय और स्वतंत्र हैं। नेशनल एज्ड केयर एडवोकेसी लाइन को 1800 700 600 पर निःशुल्क कॉल की जा सकती है।

एक वकील इस प्रकार आपकी मदद कर सकता है:

- आपके होम केयर अनुबंध, देखभाल योजना और पैकेज बजट के बारे में चर्चा में भाग लेकर
- यदि आपकी कोई शिकायत है, तो उसके बारे में बात करके।



## अपनी सेवाओं का प्रबंधन करें

जब आपके पास एक होम केयर अनुबंध, एक देखभाल योजना और एक पैकेज बजट होता है, तो आपकी सहमत देखभाल और सेवाएं शुरू हो सकती हैं।

आपका होम केयर पैकेज उस दिन से शुरू होता है जिस दिन आप होम केयर अनुबंध में प्रवेश करते हैं, न कि उस दिन से जब आप देखभाल और सेवाएं प्राप्त करना शुरू करते हैं।

### अगर मेरी देखभाल में बदलाव की जरूरत है तो क्या होता है?

समय के साथ आपकी देखभाल की जरूरतें बदल सकती हैं। यदि ऐसा होता है, तो आप अपनी सेवाओं की व्यवस्था अपने अनुरूप कर सकते हैं। अगर आपको लगता है कि आपकी देखभाल में बदलाव की जरूरत है:

सबसे पहले अपने प्रदाता से बात करें और अपनी देखभाल योजना की समीक्षा के लिए कहें। यदि आपका प्रदाता मदद नहीं कर सकता है, तो पुनर्मूल्यांकन के लिए माय एज्ड केयर को कॉल करें, आपको उच्च स्तर के होम केयर पैकेज या अन्य सहायता सेवाओं के लिए पुनः आकलित होने की आवश्यकता हो सकती है।

### यदि मुझे जिस स्तर के लिए मुझे अनुमोदित किया गया था, उससे कम स्तर का पैकेज प्राप्त हो रहा है तो क्या होता है?

यदि आपको अपने स्वीकृत स्तर का इंतजार करते हुए निचले स्तर का पैकेज प्राप्त होता है, तो उपलब्ध होने पर माय एज्ड केयर आपको उच्च स्तर के पैकेज में स्वतः अपग्रेड कर देगा। जब आपका पैकेज अपग्रेड हो जाता है तो माय एज्ड केयर आपको और आपके प्रदाता को सूचित करेगा। जैसे ही आपको सूचित किया जाता है, आपको अपने प्रदाता के साथ अपनी देखभाल योजना और पैकेज बजट की समीक्षा करनी चाहिए।



## क्या मेरा प्रदाता हमारे होम केयर अनुबंध को समाप्त कर सकता है?

एक बार जब आप अपना होम केयर अनुबंध करते हैं, तो आपके प्रदाता को सहमत देखभाल और सेवाएं प्रदान करते रहना चाहिए जब तक आपको उनकी आवश्यकता हो। इसे 'कार्यकाल की सुरक्षा' कहा जाता है और यह आपके होम केयर अनुबंध में विस्तृत रूप से शामिल होगा।

होम केयर प्रदाता सेवाओं को समाप्त करने में तभी सक्षम है यदि:

- आप होम केयर प्रदाता को बताते हैं कि आप अब देखभाल प्राप्त करने की इच्छा नहीं रखते हैं
- आपकी स्थिति में परिवर्तन होता है, इसलिए आपके होम केयर प्रदाता को उपलब्ध संसाधनों द्वारा आपके घर में आपकी देखभाल नहीं की जा सकती है
- आप उस स्थान पर चले जाते हैं जहाँ होम केयर प्रदाता के माध्यम से होम केयर उपलब्ध नहीं है
- आपने अपने नियंत्रण में किसी कारण से अपने होम केयर शुल्क का भुगतान नहीं किया है और आपने अपने प्रदाता के साथ वैकल्पिक भुगतान व्यवस्था पर बातचीत नहीं की है
- आपने जानबूझकर किसी स्टाफ सदस्य को गंभीर चोट पहुंचाई है या सुरक्षित वातावरण में काम करने के उनके अधिकार का उल्लंघन किया है।

जब कोई प्रदाता होम केयर समझौते को समाप्त करना चाहता है, तो आपको अन्य उपयुक्त व्यवस्था करने के लिए उचित लिखित सूचना और सहायता दी जानी चाहिए। यदि आपको किसी अन्य प्रकार की देखभाल में स्थानांतरित करने की आवश्यकता है, तो वर्तमान प्रदाता को आपके और नए प्रदाता के साथ मिलकर एक सुचारु परिवर्तन सुनिश्चित करना चाहिए।





## यदि मैं अस्पताल में भर्ती हो जाता हूँ, आवासीय राहत देखभाल, संक्रमण देखभाल या सामाजिक कारणों से छुट्टी लेता हूँ तो क्या होता है?

आपका होम केयर एग्रीमेंट यह तय करेगा कि अगर आपको अपने होम केयर पैकेज के तहत मिलने वाली देखभाल और सेवाओं से छुट्टी लेनी पड़े तो क्या होता है।

सबसे पहले, आपको (या आपके प्रतिनिधि) को किसी भी नियोजित अवकाश पर चर्चा करने के लिए अपने होम केयर प्रदाता को फोन करना चाहिए।

यदि आप अस्पताल में भर्ती हैं, तो अपने प्रदाता को जितनी जल्दी हो सके कॉल करें (या किसी और को कॉल करने के लिए कहें) और उन्हें बताएं ताकि आपके होम केयर पैकेज को उन सेवाओं के लिए चार्ज न किया जाय जो आपको नहीं मिली हैं।

आपको अपने प्रदाता के साथ यह चर्चा भी करनी चाहिए कि छुट्टी के समय आपके शुल्क और सरकार की सब्सिडी का क्या होता है।

अस्पताल में या सामाजिक कारणों से छुट्टी के समय आपको अपने मूल दैनिक शुल्क का भुगतान करने की आवश्यकता हो सकती है, लेकिन यदि आप संक्रमण देखभाल या आवासीय राहत देखभाल में हैं तो नहीं।

यदि आप एक आय-परीक्षित देखभाल शुल्क का भुगतान करते/करती हैं, तो आपको यह भुगतान करना जारी रखना होगा, हालांकि आपको कम राशि का भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है। कृपया अपने प्रदाता के साथ इस पर आगे चर्चा करें।

## क्या मैं प्रदाताओं को बदल सकता हूँ?

आप किसी भी समय प्रदाताओं को बदल सकते/सकती हैं, चाहे आप एक अलग स्थान पर जा रहे हों या एक ऐसा प्रदाता चाहते/चाहती हों जहाँ आपकी परिस्थिति से अधिक अनुरूप हो। आपके वर्तमान प्रदाता को दूसरे प्रदाता को स्थानांतरित करने के लिए आपकी मदद करनी चाहिए। अपने होम केयर अनुबंध की जाँच करें ताकि आप किसी भी स्थिति जैसे नोटिस पीरियड और लागू होने वाली किसी भी निकास राशि के बारे में जान सकें।

अपने मन की शांति के लिए और अपनी सेवाओं के लिए किसी भी रुकावट को सीमित करने के लिए, आपको अपने वर्तमान प्रदाता के साथ अंतिम तिथि पर सहमत होने से पहले एक नया प्रदाता ढूँढ लेना चाहिए।

इस बुकलेट के अंत में एक चेकलिस्ट है जो आपको प्रदाताओं को बदलने की प्रक्रिया में मदद करती है।



## बची हुई धनराशि

बची हुई होम केयर धनराशि, होम केयर सब्सिडी, पूरक और होम केयर फीस की कुल राशि है जो एक ग्राहक के लिए एक अनुमोदित प्रदाता को भुगतान की जाती है (देखभाल की अवधि के लिए), जो उस ग्राहक की देखभाल पर अब तक खर्च नहीं हुई है या प्रतिबद्ध नहीं है।

अपने होम केयर पैकेज और पैकेज बजट के पूर्ण उपयोग से लाभ सुनिश्चित करने के लिए आपको अपने प्रदाता के साथ काम करना चाहिए। उपलब्ध धनराशि और आप अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उस धन को कैसे खर्च करने जा रहे हैं, इसके बारे में अपने प्रदाता से बात करें। आपको अपने प्रदाता के साथ एक देखभाल योजना और पैकेज बजट तैयार करना चाहिए जो पूरी तरह से आपकी ए सी ए टी द्वारा आकलन की गई जरूरतों को पूरा करता है। आपके होम केयर अनुबंध में आपकी आकलित देखभाल आवश्यकताओं को शामिल किया जाएगा।

यह आवश्यक है कि आपके पैकेज का बजट आपकी **वर्तमान** देखभाल आवश्यकताओं को पूरा करे। यदि आप निचले स्तर के पैकेज के माध्यम से पर्याप्त देखभाल प्राप्त कर रहे हैं तो आप राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली से बाहर निकल सकते/सकती हैं। यदि आप बाहर निकलते हैं, तो आप वंचित नहीं रहेंगे, क्योंकि आप अपनी मूल स्वीकृति तिथि और प्राथमिकता के आधार पर किसी भी समय इस प्रणाली से फिर से जुड़ सकते/सकती हैं। आप अपने निचले स्तर के पैकेज के माध्यम से सेवाएं प्राप्त करते रहेंगे। यदि भविष्य में आपकी देखभाल में वृद्धि की आवश्यकता है, तो आप राष्ट्रीय प्राथमिकता प्रणाली से फिर से जुड़ सकते/सकती हैं और आपकी मूल अनुमोदन तिथि के आधार पर, आपके स्वीकृत स्तर पैकेज के लिए प्रणाली में शामिल हो सकते/सकती हैं।

सुनिश्चित करने के लिए कि आप अपने पैकेज का सबसे अच्छा उपयोग कर रहे हैं, अपग्रेड होते ही आपको अपने प्रदाता के साथ अपनी देखभाल योजना और पैकेज बजट की समीक्षा करनी चाहिए।

यदि आपके पैकेज में कोई भी बची धनराशि है (सभी खर्चों और शुल्क का भुगतान करने के बाद) तो यह आपके नए प्रदाता तक आपके साथ रहेगी।

जब आप अपने प्रदाता से होम केयर सेवाएँ प्राप्त करना शुरू करते हैं, तब से होम केयर सेवाओं की सहमत अंतिम तिथि तक आपकी बची धनराशि का आकलन किया जायेगा।

ध्यान दें: यदि आपने 1 जुलाई 2015 से पहले होम केयर प्राप्त करनी शुरू कर दी थी, तो यह आपकी बची धनराशि की गणना करने के लिए उपयोग की जाने वाली प्रारंभ तिथि होगी।

आपके वर्तमान प्रदाता के पास उस अंतिम तिथि से लेकर 56 दिन का समय है जिसमें आप साथ आपको एक नोटिस के साथ जारी करने के लिए सहमत हुए हैं, उस नोटिस में निम्नलिखित शामिल होगा:

- आप दोनों के द्वारा स्वीकृत होम केयर सेवाओं की आपकी अंतिम तिथि
- निकास राशि जो काटी जाएगी (यदि लागू हो)
- बची हुई धनराशि।

यदि ग्राहक होम केयर छोड़ता है, तो प्रदाता को बची हुई धनराशि सरकार को लौटानी होगी या हस्तांतरित करनी होगी, अगर कोई ग्राहक प्रदाता को छोड़ देता है।

ध्यान दें: यदि आपने पहले से किसी भी होम केयर शुल्क का भुगतान किया है, तो ये आपकी बची हुई धनराशि की गणना में शामिल नहीं हैं और आपको इसे अपने प्रदाता द्वारा अलग से वापस किया जाना चाहिए।

आपको अपनी सहमति की अंतिम तारीख के 56 दिनों के भीतर अपने पुराने प्रदाता को अपने नए प्रदाता के बारे में सूचित करने की आवश्यकता है ताकि वे किसी भी बची हुई धनराशि को उनके पास हस्तांतरित कर सकें।

यदि आपने अपने पुराने प्रदाता को यह जानकारी दी है, तो उन्हें आपकी सहमत समाप्ति तिथि के 70 दिनों के भीतर इस हस्तांतरण को पूरा करना होगा।

यदि आप:

- स्थायी आवासीय देखभाल में चले जाएं
- स्वर्गवासी हो जायें
- अपने होम केयर पैकेज को समाप्त करें

तब आपका प्रदाता बची हुई धनराशि का आकलन करेगा और आपके या आपके संपत्ति के लिए किए गए शुल्क योगदान को लौटाएगा।

सरकार द्वारा आपके पैकेज बजट में किए गए कोई भी योगदान जो कि बचे रहते हैं, जैसे कि होम केयर सब्सिडी और पूरक, सरकार को वापस कर दिए जाएंगे।





## अपनी चिंताएं व्यक्त करना

यदि आप प्राप्त होने वाली देखभाल या सेवा के किसी भी पहलू से नाखुश हैं, तो आप दो तरीकों से शिकायत कर सकते/सकती हैं:

- अपनी चिंताओं के बारे में अपने सेवा प्रदाता से बात करके
- एज्ड केयर गुणवत्ता और सुरक्षा आयोग से संपर्क करके।

यह अक्सर सबसे अच्छा रहता है कि आप अपने सेवा प्रदाता से अपनी शिकायत के बारे में पहले बात करें कि क्या वे मदद कर सकते हैं। वे वहां आपका समर्थन करने के लिए हैं और उन्हें आपकी चिंताओं को सुनना चाहिए और आवश्यक कार्रवाई करनी चाहिए।

कभी-कभी, शिकायतों को सेवा प्रदाता द्वारा हल नहीं किया जा सकता है। या आप उनके साथ अपनी चिंता को बताने में सहज महसूस नहीं करते हैं। ऐसे मामलों में, आपके पास एज्ड केयर गुणवत्ता और सुरक्षा आयोग से संपर्क करने का अधिकार है। यह एक निःशुल्क सेवा है और आप इनसे संपर्क कर सकते/सकती हैं:

फोन – 1800 951 822

ऑनलाइन – [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)

लिखित में – अपनी लिखित शिकायत इन्हें संबोधित करें:

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819  
(आपका राजधानी शहर और राज्य/राज्यक्षेत्र)

आपको एक वकील करने का अधिकार भी है जो शिकायत करने में आपकी मदद करें।

वे लोगों (और उनके प्रतिनिधियों) को निःशुल्क, गोपनीय और स्वतंत्र समर्थन और जानकारी प्रदान करते हैं, जो ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्त पोषित एज्ड केयर सेवाएँ प्राप्त कर रहे हैं या प्राप्त करना चाहते हैं।

वकालत सेवाओं के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए 1800 700 600 (फ्रीकॉल) पर नेशनल एज्ड केयर एडवोकेसी लाइन पर कॉल करें।

## अधिक सहायता

### यदि मुझे दुभाषिये की आवश्यकता हो तो क्या होता है?

यदि आप अंग्रेजी के अलावा कोई अन्य भाषा बोलते हैं, तो आप 131 450 पर स्थानीय कॉल के खर्च पर अनुवाद और व्याख्या सेवा (TIS National) को कॉल कर सकते हैं। TIS National 100 से अधिक भाषाओं में कार्य करता है। कॉल करें और ऑपरेटर को उस भाषा को बताएं जो आप बोलते हैं और उन्हें 1800 200 422 पर माय एज्ड केयर को कॉल करने के लिए कहें।

### यदि आपको सुनने या बोलने की कठिनाइयों के कारण सहायता की आवश्यकता है, तो क्या होता है?

राष्ट्रीय रिले सेवा (NRS) के माध्यम से माय एज्ड केयर से संपर्क करें। अधिक जानकारी के लिए, एनआरएस (NRS) वेबसाइट ([Communications.gov.au/accesshub/nrs](http://Communications.gov.au/accesshub/nrs)) पर जाएं ताकि आप अपना पसंदीदा एक्सेस पॉइंट चुन सकें या 1800 555 660 पर NRS हेल्पडेस्क को कॉल करें।

### मनोभ्रंश-रोग (डिमेंशिया) वाले लोगों के लिए क्या मदद उपलब्ध है?

ऑस्ट्रेलियाई सरकार सभी एज्ड केयर प्रदाताओं से अपेक्षा करती है कि वे ऐसी सेवाओं की पेशकश करें जो मनोभ्रंश से पीड़ित लोगों की जरूरतों को पूरा करें।

ऑस्ट्रेलियाई सरकार मनोभ्रंश से पीड़ित लोगों, उनके परिवारों और देखभाल करने वालों के लिए सलाहकारी सेवाओं, शिक्षा और प्रशिक्षण, सहायता कार्यक्रमों और अन्य सेवाओं के लिए धन देती है।

अधिक जानकारी के लिए 1800 200 422 पर माई एज्ड केयर पर कॉल करें या [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) पर जाएं।

### जो वृद्ध बेघर हैं या जिनके बेघर होने का खतरा है, उनके लिए क्या मदद उपलब्ध है?

यदि आप समय से पहले वृद्ध हो गए हैं, कम आय पर हैं, 50 वर्ष या उससे अधिक आयु के हैं (आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर लोग 45 वर्ष या अधिक) और बेघर हैं या बेघर होने का खतरा है, आपके लिए सहायता उपलब्ध है जिसमें शामिल हैं:

- उपयुक्त आवास और देखभाल सेवाओं के लिए लिंक
- वित्तीय और कानूनी कार्यों के साथ वकालत और सहायता
- बेघरों को कम करने के उद्देश्य से अन्य सामाजिक सहायता सेवाओं के लिए लिंक।

## विविध आवश्यकताओं वाले लोगों के लिए क्या मदद उपलब्ध है?

ऑस्ट्रेलियाई सरकार मानती है कि हमारा समाज विविध है और लोगों के विविध जीवन अनुभव होते हैं।

विविध आवश्यकताओं वाले लोगों की सहायता करने के लिए कई कार्यक्रम और सेवाएँ उपलब्ध हैं, जिससे वे अपने अनुकूल मदद प्राप्त कर सकें। आपके क्षेत्र में विशेष सेवाएँ मौजूद हो सकती हैं जो विशिष्ट रूप से विशेष जरूरतों वाले समूहों के लिए हैं। आप माय एज्ड केयर के माध्यम से या अपने ए सी ए टी आकलनकर्ता से पूछकर और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

सेवा प्रदाताओं को देखभाल और सेवाओं को प्रदान करते समय विशिष्ट और विविध आवश्यकताओं का विचार, सम्मान और समर्थन करना चाहिए। किसी भी सेवा प्रदाता को किसी के साथ भेदभाव नहीं करना चाहिए, जिसमें शामिल हैं:

- आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर लोग
- सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध पृष्ठभूमि के लोग
- जो लोग एक ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्र में रहते हैं
- जो लोग आर्थिक या सामाजिक रूप से वंचित हैं
- वेटेरन, उनके आश्रित और विधवा या विधुर
- ऐसे लोग जो बेघर हैं या जिनके बेघर होने का खतरा है
- जो लोग समलैंगिक (लेसबियन), समलैंगिक (गे), उभयलिंगी, ट्रांसजेंडर या इंटरसेक्स हैं
- वे लोग जो केयर लीवर्स हैं (वे वयस्क जो बच्चे के रूप में संस्थागत या पालक देखभाल में समय बिता चुके हैं)
- माता-पिता जो अपने बच्चों से जबरन गोद लेने या हटाने के कारण अलग हो गए।

आपकी व्यक्तिगत जरूरतों के बारे में जानना आपके प्रदाता को देखभाल और सहायता प्रदान करने में मदद करता है जो आपकी विविधता के लिए उचित और सम्मानजनक है।

अधिक जानकारी के लिए 1800 200 422 पर माय एज्ड केयर को कॉल करें या [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) पर जाएं।



## मेरे देखभालकर्ता के लिए क्या सहायता उपलब्ध है?

आपका होम केयर पैकेज आपकी विशिष्ट देखभाल आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए है। अपने देखभालकर्ता का बेहतर समर्थन करने के लिए आप अपने होम केयर पैकेज के माध्यम से अन्य सहायता जैसे कि रेसपाईट केयर प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

यदि आपके देखभालकर्ता को अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता है, तो 1800 422 737 पर केयरर गेटवे (Carer Gateway) से संपर्क करें या अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए [www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au) वेबसाइट पर जाएं।

## यदि मैं पहले से ही एज्ड केयर सेवाएँ प्राप्त कर रहा हूँ तो क्या होता है?

यह संभव है कि आप अन्य कार्यक्रमों के माध्यम से देखभाल और सेवाओं को प्राप्त कर सकें जो आप अपने होम केयर पैकेज के हिस्से के रूप में प्राप्त नहीं कर सकते/सकती हैं या जो आपके होम केयर पैकेज को बेहतर बना सकते हैं। इन कार्यक्रमों में शामिल हैं:

- परिवर्तन देखभाल कार्यक्रम
- सामुदायिक आगंतुक योजना
- विकलांगता कार्यक्रम
- मल मूल निर्वहन भुगतान योजना
- प्रशामक देखभाल
- वेटेरन मामलों के कार्यक्रम का विभाग।

कुछ परिस्थितियों में, जब आप समय-सीमित आधार पर होम केयर पैकेज में होते हैं, आप कॉमनवेल्थ होम सपोर्ट प्रोग्राम (सीएचएसपी - CHSP) के माध्यम से देखभाल और सेवाओं को प्राप्त करने में सक्षम होते हैं। अधिक जानकारी के लिए कृपया CHSP का मैनुअल देखें।

## फोन कॉल का खर्च

**13/1300 नंबर** - लैंडलाइन और मोबाइल फोन से 13/1300 नंबर पर कॉल के लिए शुल्क अलग-अलग हैं। एक लैंडलाइन से 13/1300 नंबरों पर कॉल का चार्ज एक स्थानीय कॉल के समान होता है। मोबाइल फोन से कॉल करने पर अधिक चार्ज लग सकता है।

**1800 नंबर** - 1800 नंबर को कॉल लैंडलाइन से निःशुल्क हैं और अधिकांश ऑस्ट्रेलियाई मोबाइल फोन प्रदाता अब 1800 नंबर पर मुफ्त कॉल की पेशकश करते हैं - अपने मोबाइल फोन प्रदाता से जांच करें।

# चेकलिस्ट - होम केयर प्रदाताओं का पता लगाएं और खर्च का आकलन करें

एक बार जब आपको होम केयर पैकेज प्राप्त करने के लिए पाल मान लिया जाता है, तो इस चेकलिस्ट का उपयोग होम केयर प्रदाताओं की तलाश करने और यह समझने में मदद करने के लिए करें कि आपको अपनी देखभाल की लागत में कितना योगदान करने की आवश्यकता है।

1. अपने मूल्यांकन के बाद
  - a. पैकेज स्तर और अनुमोदन तिथि के साथ अपना अनुमोदन पत्र प्राप्त करें

---

2. अपने स्थानीय क्षेत्र में प्रदाताओं की एक छोटी सूची बनाएं
  - b. माय एज्ड केयर वेबसाइट [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) पर 'Find a Provider' टूल का उपयोग करें या 1800 200 422 पर माय एज्ड केयर को कॉल करें

---

3. शुल्क का आकलन करें
  - c. खर्च का अनुमान लगाने के लिए माय एज्ड केयर वेबसाइट पर शुल्क अनुमानक टूल (fee estimator tools) का उपयोग करें
  - d. आय मूल्यांकन की व्यवस्था करने के लिए 1800 227 475 पर डीएचएस\* को कॉल करें
  - e. मूल दैनिक शुल्क और आय-परीक्षित देखभाल शुल्क को समझें

---

4. संभावित प्रदाताओं से संपर्क करें और चर्चा करें कि वे क्या पेशकश कर सकते हैं और पैकेज के तहत कितना चार्ज करते हैं
  - f. प्रदाता कहाँ स्थित है?
  - g. क्या प्रदाता मेरी विशेष आवश्यकताएं पूरी कर सकते हैं - भाषा, सांस्कृतिक, विविधता?
  - h. वे कहां और कब मेरी सहायता करेंगे?
  - i. मेरी सेवाएं कौन प्रदान करेगा?
  - j. देखभाल और सेवाओं का खर्च कितना होगा?
  - k. क्या अन्य खर्च लागू होते हैं और ये किन सेवाओं के लिए हैं?
  - l. सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए वे क्या जाँच करते हैं?

---

5. अपना होम केयर पैकेज असाइनमेंट लेटर प्राप्त करें

**याद रखें:** आप होम केयर अनुबंध में तब तक प्रवेश नहीं कर सकते/सकती हैं जब तक कि हम आपको यह लिखकर न दें कि आपको एक होम केयर पैकेज नियत किया गया है।

\* यदि आप पहले से ही साधन परीक्षित आय समर्थन भुगतान प्राप्त कर रहे हैं, तो यह जानकारी पहले से ही डीएचएस / डीवीए के पास होगी, इसलिए आपको आय मूल्यांकन की व्यवस्था करने की आवश्यकता नहीं है। यदि यह जानकारी नहीं है और आप अपनी आय का आकलन नहीं कराना चुनते हैं, तो आपको अधिकतम शुल्क का भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है।



## चेकलिस्ट - होम केयर अनुबंध करें

जब एक पैकेज उपलब्ध हो जाता है, तो आपको अपने होम केयर पैकेज की नियुक्ति के बारे में सलाह देने वाला एक पत्र प्राप्त होगा, जिसमें आपका विशिष्ट रेफरल कोड और वह दिनांक शामिल होगी जिस तक आपको होम केयर अनुबंध करने के लिए इस कोड का उपयोग करने की आवश्यकता होती है।

अपने पसंदीदा होम केयर प्रदाता के साथ अपने होम केयर अनुबंध पर बातचीत करने की प्रक्रिया के दौरान मार्गदर्शन के लिए इस चेकलिस्ट का उपयोग करें।

1. एक होम केयर पैकेज नियत किया गया
  - a. रेफरल कोड और समाप्ति तिथि के साथ पैकेज नियुक्ति पत्र प्राप्त करें

---

2. पसंदीदा प्रदाता से संपर्क करें
  - b. अपने पैकेज नियुक्ति पत्र की एक प्रति लें
  - c. अपने आय मूल्यांकन परिणामों की एक प्रति लें  
ध्यान दें: यदि आपने अभी तक आय मूल्यांकन की व्यवस्था नहीं की है,  
तो DHS को 1800 2277575\* पर कॉल करें
  - d. क्या आपको निर्णय लेने के लिए 56 दिनों से अधिक की आवश्यकता है?
    - i. 56 दिनों की सीमा बढ़ाने के लिए 1800 200 422 पर माय एज्ड केयर से संपर्क करें

---

3. होम केयर अनुबंध करें
  - e. पैकेज बजट और देखभाल योजना तैयार करने के लिए अपने प्रदाता के साथ काम करें
  - f. मासिक विवरणों की संरचना और ख़ाके से सहमत हों
  - g. ऐसी शर्तों और शुल्कों को समझें, जो आपके होम केयर पैकेज फण्ड पर चार्ज होंगे,  
जिसमें कोई निकास राशि भी शामिल है
  - h. अपना होम केयर अनुबंध करें

---

4. अपनी सेवाओं को शुरू और प्रबंधित करें
  - i. यह सुनिश्चित करने के लिए कि यह अभी भी आपकी आवश्यकताओं को पूरा कर रहा है,  
नियमित आधार पर देखभाल योजना की समीक्षा करें
  - j. अगर आपकी ज़रूरतें बदल जाती हैं, तो चर्चा करने के लिए अपने होम केयर प्रदाता के साथ समय तय करें

\* यदि आप पहले से ही साधन परीक्षित आय समर्थन भुगतान प्राप्त कर रहे हैं, तो यह जानकारी पहले से ही डीएचएस / डीवीए के पास होगी, इसलिए आपको आय मूल्यांकन की व्यवस्था करने की आवश्यकता नहीं है। यदि यह जानकारी नहीं है और आप अपनी आय का आकलन नहीं कराना चुनते हैं, तो आपको अधिकतम शुल्क का भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है।

## चेकलिस्ट - प्रदाता बदलना

यदि आप अपने होम केयर प्रदाता को बदलने में रुचि रखते हैं, क्योंकि या तो आप स्थान बदल रहे हैं या आप अपनी परिस्थिति के लिए बेहतर तरीके से अनुरूप प्रदाता की तलाश में हैं, तो आप ऐसा कर सकते हैं। प्रदाताओं को बदलने की प्रक्रिया में मार्गदर्शन के लिए इस चेकलिस्ट का उपयोग करें।

1. वर्तमान होम केयर अनुबंध पढ़ें
  - a. प्रदाताओं को बदलने के लिए शर्तों और निकास राशि को समझें
2. अपने स्थानीय क्षेत्र में नए प्रदाताओं की तलाश शुरू करें
  - b. माय एज्ड केयर वेबसाइट [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) पर 'Find a Provider' टूल का उपयोग करें या 1800 200 422 पर माय एज्ड केयर पर कॉल करें
3. एक उपयुक्त प्रदाता पर निर्णय लें और जांच लें कि वे आपकी ज़रूरत की सेवाएं प्रदान कर सकते हैं
4. वर्तमान प्रदाता के साथ होम केयर सेवाओं के लिए अंतिम तिथि पर सहमत हों 

**ध्यान दें:** नए प्रदाता के साथ होम केयर अनुबंध में प्रवेश करने के लिए आपके पास इस अंतिम तिथि से 56 दिन हैं। आपके पास इस समयावधि को 28 दिन से बढ़ाने के अनुरोध करने का विकल्प भी है।
5. माय एज्ड केयर को कॉल करें और रेफरल कोड को फिर से सक्रिय करने का अनुरोध करें
6. नए प्रदाता को अपना रेफरल कोड दें
7. होम केयर अनुबंध करें
  - c. पैकेज बजट तैयार करने के लिए अपने प्रदाता के साथ काम करें
  - d. मासिक विवरणों की संरचना और खाके से सहमत हों
  - e. ऐसी शर्तों और शुल्कों को समझें, जो आपके होम केयर पैकेज फण्ड पर चार्ज होंगे, जिसमें कोई निकास राशि भी शामिल है
  - f. अपने नए प्रदाता के साथ सेवा शुरू करने के लिए प्रारंभ तिथि पर सहमति दें 

**ध्यान दें:** यह आपके वर्तमान प्रदाता के साथ सेवाओं की अंतिम तिथि पर या उसके बाद होना चाहिए
  - g. अपने नए होम केयर अनुबंध में प्रवेश करें
8. वर्तमान प्रदाता को अपनी सहमत हुई अंतिम तिथि के 56 दिनों के भीतर अपने नए प्रदाता का विवरण दें ताकि वे किसी भी बची हुई धनराशि को स्थानांतरित कर सकें
9. बची हुई धनराशि के विवरण के साथ पुराने प्रदाता से नोटिस प्राप्त करें
  - h. यदि सहमति की अंतिम तिथि के 56 दिनों के भीतर सूचना नहीं मिलती है, तो पुराने प्रदाता से संपर्क करें
10. प्रदाता बची हुई धनराशि (यदि कोई है) को सेवाओं की सहमति की समाप्ति तिथि के 70 दिनों के भीतर नए प्रदाता को हस्तांतरित करता है
11. नया प्रदाता आपके अगले मासिक विवरण में उन्हें हस्तांतरित किए गए बची हुई धनराशि का विवरण शामिल करता है



टिप्पणियाँ ।

टिप्पणियाँ

सहायता के लिए [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) पर जाएं या 1800 200 422 पर कॉल करें  
इस प्रकाशन की सभी जानकारी 1 जुलाई 2019 को सही है