



Australian Government



myagedcare



***Ваше руководство по  
предоставлению пакета  
услуг по уходу на дому***

ISBN 978-1-925318-03-6



За исключением герба Австралийского Содружества и, если не указано иное, все материалы, представленные в этом документе, предоставляются по лицензии Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Подробная информация о соответствующих условиях лицензии доступна на веб-сайте Creative Commons (доступном по предоставленным ссылкам); полный правовой код для лицензии: CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

При ссылках на данный документ следует использовать следующее название: Ваше руководство по предоставлению пакета услуг по уходу на дому Департамента здравоохранения.

### Как с нами связаться

Запросы относительно лицензии и любого использования этого документа принимаются по электронной почте: [AACEI@health.gov.au](mailto:AACEI@health.gov.au)

Вы можете найти этот документ по адресу: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

Эта брошюра призвана помочь вам, вашей семье или друзьям принять важные решения относительно ухода за вами. Несмотря на то, что мы постарались сделать этот документ как можно более полным, для принятия осознанного решения вы можете запросить более конкретную информацию о вашей ситуации.

### Информация актуальна по состоянию на 1 июля 2019 года.

Аборигенам и (или) жителям островов пролива Торреса сообщается, что в этой брошюре могут быть изображения умерших людей.

***Ваше руководство по  
предоставлению пакета  
услуг по уходу на дому***

# Подходит ли вам эта брошюра?

В этой брошюре объясняется, как пожилые люди могут получать поддержку в своем доме и в повседневной жизни с помощью программы **пакетов услуг по уходу на дому**.

Вам следует ознакомиться с этой брошюрой, если «Группа оценки ухода за пожилыми» (Aged Care Assessment Team - ACAT) произвела оценку ваших нужд для получения пакета услуг по уходу на дому.

В противном случае позвоните в **My Aged Care по телефону 1800 200 422** или посетите: **myagedcare.gov.au** для получения информации о процессе оценки и праве на получение различных видов финансируемого государством ухода за пожилыми:

## Краткосрочная помощь

Услуги по краткосрочному уходу предоставляются на дому или в домах престарелых в таких случаях, как восстановительный уход (возвращение к независимому образу жизни) или помощь с послебольничным восстановлением.

## Начальный уровень помощи на дому

Постоянные или краткосрочные услуги по уходу и поддержке в рамках *Программы поддержки на дому Австралийского Содружества* включают помощь по дому, личному уходу, приготовлению пищи, транспорту, покупкам, смежным медицинским услугам, получению социальной поддержки и планового отпуска (для предоставления отдыха ухаживающему за вами человеку).

## Более комплексная помощь на дому

В рамках программы пакетов услуг по уходу на дому существует четыре уровня ориентированных на потребителя скоординированных пакетов услуг, включая личный уход, услуги поддержки и медсестринского ухода, смежные медицинские услуги, а также медицинские услуги.

## Уход в доме престарелых

Личная и медсестринская помощь предоставляются в домах престарелых для пожилых людей, которые не могут самостоятельно жить в своих домах. Краткосрочное пребывание в доме престарелых также включает периоды, когда ухаживающим за пожилыми на дому предоставляется отпуск.

# Содержание

Что такое пакет по уходу на дому? .....	4
Как правительство оплачивает часть стоимости вашего пакета услуг по уходу на дому.....	5
Могу ли я получить пакет услуг по уходу на дому? .....	8
Путь к получению пакета услуг по уходу на дому .....	11
Что если у меня есть сомнения по поводу оценки или результата?.....	13
Найдите поставщиков услуг по уходу на дому и составьте смету расходов.....	14
Получить пакет услуг по уходу на дому .....	22
Заключить соглашение об уходе на дому .....	26
Распоряжайтесь своими услугами .....	34
Дальнейшая помощь .....	42
Контрольный список - найти поставщиков услуг по уходу на дому и подсчитать расходы .....	45
Контрольный список - заключить соглашение об уходе на дому.....	46
Контрольный список - смена поставщика услуг .....	47

## Что такое пакет по уходу на дому?

Пакет услуг по уходу на дому — это скоординированный пакет ухода и услуг, который поможет вам как можно дольше вести самостоятельный образ жизни. Некоторые люди получают услуги через Программу поддержки на дому Австралийского Содружества, а затем проходят оценку их права на получение пакета услуг по уходу на дому. Другие начинают с пакета услуг по уходу на дому.

Преимущество пакета услуг по уходу на дому заключается в том, что ваш поставщик услуг по уходу на дому будет работать с вами, чтобы:

- выбрать уход и услуги, которые наилучшим образом соответствуют вашим потребностям и целям;
- организовать уход за вами и услуги.

Существует четыре уровня пакетов услуг по уходу на дому, чтобы удовлетворить различные уровни потребностей в уходе. Во время оценки ухода за пожилыми ваш оценщик обсудит ваши текущие потребности в уходе и определит уровень, который лучше всего подходит для их удовлетворения.

Ожидается, что большинство людей сочтут подходящими для пакета более низкого уровня, аи меньшее число людей сочтут нуждающимися в пакетах более высокого уровня.

### Пакеты услуг по уходу за пожилыми людьми:

**Уровень 4:** потребности в уходе на высоком уровне



**Уровень 3:** потребности в уходе на среднем уровне



**Уровень 2:** потребности в уходе на низком уровне



**Уровень 1:** базовые потребности в уходе



**Переход**



**Начальный уровень, текущая или краткосрочная поддержка через Программу поддержки на дому Австралийского Содружества**

## Как правительство оплачивает часть стоимости вашего пакета услуг по уходу на дому

Общая сумма стоимости пакета услуг по уходу на дому состоит из следующих составных частей:

- выплаты от правительства Австралии (субсидия);
- вам, возможно, также придется делать выплаты (вашу долю оплаты за уход на дому).

Информация о том, как рассчитать расходы, которые вам, возможно, придется оплачивать, представлена на стр. 15.

Правительство Австралии предоставляет разные суммы субсидий для каждого уровня пакета услуг по уходу на дому. Эти субсидии выплачиваются выбранному вами поставщику услуг по уходу на дому.

Правительственная субсидия для каждого уровня пакета услуг выглядит следующим образом:

Уровень пакета услуг	Уровень услуг по уходу за пожилыми	Ежегодная сумма, выплачиваемая правительством Австралии (приблизительные * суммы)
1	Базовые потребности в уходе	<b>\$8,750</b>
2	Низкий уровень ухода	<b>\$15,250</b>
3	Средний уровень ухода	<b>\$33,500</b>
4	Высокий уровень ухода	<b>\$50,750</b>

*\* Эти цифры округлены. Максимальный вклад государства ежегодно индексируется.*

*Индивидуальная сумма, которая будет выплачиваться, зависит от того, нужно ли вам будет вносить свою долю оплаты за уход в зависимости от ваших доходов.*

## На что можно использовать средства пакета по уходу на дому?

Средства из вашего пакета услуг по уходу на дому следует использовать для приобретения услуг по уходу и обслуживанию, которые отвечают вашим потребностям в уходе согласно оценке АСАТ. Ваши оцененные потребности в уходе указаны в вашем плане поддержки My Aged Care. Вам следует обсудить со своим поставщиком услуг по уходу на дому ваши потребности в уходе и обслуживании при разработке плана ухода, который является частью вашего Соглашения об уходе на дому:

- **Персональные услуги:** помощь в личных делах, таких как купание, прием душа, помощь в пользовании туалетом, одевание и раздевание, мобильность и общение
- **Питание, увлажнение, приготовление пищи и диета:** помощь в приготовлении пищи, включая специальные диеты по состоянию здоровья, по религиозным, культурным или другим причинам, помощь в использовании столовых приборов и помощь при приеме пищи
- **Управление функционированием мочевого пузыря и желудочно-кишечного тракта:** помощь в использовании вспомогательных средств и приборов, таких как одноразовые прокладки и абсорбирующие средства, кресла-туалеты, подкладные судна и писсуары, катетерные и дренажные устройства для мочеиспускания и клизмы
- **Подвижность и ловкость:** предоставление костылей, четвероногих ходунков, прогулочных рам, тростей, механических приспособлений для подъема, рельсов для кроватей, скользящих простыней, простыней из овечьей шерсти, V-образных подушек, матрасов с компенсацией давления и помощь с использованием этих средств
- **Сестринские, смежные медицинские и терапевтические услуги:** например, сюда могут относиться логопедические, ортопедические, профессиональные или физиотерапевтические услуги и другие клинические услуги, такие как услуги по получению аппаратов, улучшающих слух и зрение
- **Транспорт и личная помощь:** помощь с покупками, посещение практикующих врачей и посещение социальных мероприятий
- **Сохранение целостности кожи:** помощь с бинтами, повязками и смягчающими средствами.

Пакет услуг по уходу на дому также может быть использован для финансирования использования:

- **Телездравоохранение:** видеоконференции и цифровые технологии (включая дистанционный мониторинг) для расширения доступа к быстрой и надлежащей помощи
- **Вспомогательных технологий:** таких как устройства, которые помогают мобильности, связи и личной безопасности
- **Вспомогательных средств и оборудования:** особенно тех, которые помогают человеку выполнять повседневные жизненные задачи. Они могут быть приобретены за счет средств из бюджета вашего пакета. В вашем Соглашении о домашнем уходе должно быть указано, взято ли такое оборудование в аренду, кому принадлежит, и кто несет ответственность за текущие расходы на техническое обслуживание и ремонт.

Одобрённые поставщики услуг по уходу на дому будут сотрудничать с вами, чтобы адаптировать уход и услуги для наилучшего удовлетворения именно ваших потребностей и целей.

## На что нельзя использовать денежные средства пакета по уходу на дому?

Денежные средства пакета услуг по уходу на дому нельзя использовать в качестве основного источника дохода для нижеперечисленных предметов (но этот список не является исчерпывающим):

- ежедневные счета;
- еда;
- ипотечные платежи;
- арендная плата.

Денежные средства пакета услуг по уходу на дому также не могут быть использованы для:

- покупки других видов ухода, финансируемых или совместно финансируемых правительством Австралии;
- оплаты проезда и проживания;
- оплаты развлекательных мероприятий, таких как членство в клубах или билеты на спортивные мероприятия.

## Могу ли я получить пакет услуг по уходу на дому?

Если вы еще не прошли оценку ACAT для получения пакета услуг по уходу на дому, вам (или назначенному вами представителю) необходимо позвонить в My Aged Care по телефону 1800 200 422. Сотрудники контактного центра зададут вам вопросы, которые помогут им понять ваши потребности и организацию предоставления ухода, и сообщат о следующих шагах.

Затем сотрудники контактного центра могут:

- организовать оценку ваших потребностей при личной встрече, которая проводится у вас дома специально обученным оценщиком;
- направить вас в организацию, предоставляющую уход за пожилыми людьми, учитывая ваши предпочтения в отношении конкретных поставщиков;
- предоставить вам информацию по уходу за пожилыми людьми и информацию об услугах, которые могут вам помочь.

Они также попросят у вас разрешение на создание персональной клиентской записи. Она будет содержать текущую информацию о ваших потребностях, результатах любых оценок и обо всех услугах, которые вы получаете. Благодаря наличию клиентской записи вам не придется неоднократно пересказывать вашу историю.

Вы также можете назначить членов семьи и друзей в качестве своих представителей. Это даст им возможность просматривать вашу клиентскую запись в системе My Aged Care. Они могут выступать в качестве представителя от вашего имени для обсуждения ваших потребностей в уходе. Вы также можете попросить сотрудников контактного центра направлять все письма, касающиеся вашего пакета услуг по уходу на дому, вашему представителю.

## Оценка ваших потребностей

После вашего звонка в My Aged Care, если ваши потребности в уходе указывают на то, что вам может понадобиться пакет услуг по уходу на дому, вас направят в АСАТ для индивидуальной оценки. Эта оценка определит уровень пакета услуг по уходу на дому, соответствующий вашим потребностям.

Ваш местный сотрудник АСАТ (обычно медсестра, социальный работник или другой медицинский работник) выделит время для посещения вас на дому (или в больнице, если вы находитесь в больнице), чтобы обсудить с вами, насколько хорошо вы справляетесь в повседневной жизни. Он также объяснит процесс оценки.

Перед тем, как встретиться с вами, сотрудник АСАТ может попросить вашего разрешения обсудить с вашим врачом вашу историю болезни. В случае вашего согласия сотрудник АСАТ об этом отметку. Вся предоставленная информация будет рассматриваться конфиденциально.

С вашего согласия сотрудник АСАТ сделает следующее:

- оценит и утвердит ваше право на уход на дому, чтобы помочь вам продолжать жить дома, или направит вас в другие службы;
- предоставит вам информацию об услугах по уходу на дому в вашем районе;
- поможет вам получить доступ к необходимой вам помощи;
- поможет вам организовать временный уход в случае необходимости.

Сотрудник АСАТ обсудит с вами вашу текущую ситуацию, оценит и утвердит ваше право на получение субсидируемых правительством Австралии услуг по уходу за пожилыми людьми. Эти оценки проводятся бесплатно.

Ваши предпочтения всегда будут учитываться, и вам не нужно принимать никаких решений о вашем будущем во время проведения оценки.

Вы можете пригласить группу поддержки: - друга, члена семьи или человека, который ухаживает за вами, присутствовать во время проведения оценки.



# Путь к получению пакета услуг по уходу на дому

В этой брошюре описывается обычный путь для людей, которые были признаны имеющими право на получение пакета услуг по уходу на дому. В ней также содержится информация о действиях на каждом этапе, чтобы вы могли начать получать обслуживание, а затем управлять получением услуг по уходу на дому.



## Получите результат вашей оценки

После проведения оценки ваших потребностей сотрудник ACAT примет официальное решение о ваших потребностях в уходе, вашем праве на получение пакета услуг по уходу на дому и уровне пакета услуг по уходу на дому, который соответствует вашим потребностям.

Если по итогам оценки, вы имеете право на получение пакета услуг по уходу на дому, то:

- вы получите письмо-подтверждение от My Aged Care, в котором будет указан уровень пакета услуг по уходу на дому, который вы получили, и порядок полученной вами приоритетности;
- вы будете внесены в национальную приоритетную систему для получения вашего утвержденного уровня пакета услуг по уходу на дому. Ваше место в очереди будет зависеть от того, когда вы получили одобрение на домашний уход, и от порядка полученной вами приоритетности.

Возможно, будет принято решение о том, что вы пока не подходите для получения пакета услуг по уходу на дому. Если это произойдет, то вы получите письмо с указанием причин и советом к кому обратиться за дополнительной помощью. Вы можете иметь право на получение других услуг по уходу, и в таком случае эта информация также будет содержаться в этом письме.

Если ваши потребности в уходе в какой-то момент времени изменятся, вы можете запросить новую оценку ACAT, связавшись с My Aged Care.

Если вы не получили письмо-одобрение с объяснением результатов оценки, позвоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422 и попросите повторно отправить вам это письмо.



## Что если у меня есть сомнения по поводу оценки или результата?

Если у вас есть сомнения по поводу обслуживания, которое вы получили во время оценки или принятия решений, изложенных в вашем письме об одобрении, вы имеете право высказать свои сомнения.

Ваше письмо об одобрении будет содержать дополнительную информацию о том, как вы можете подать жалобу или обжаловать решение.

Сотрудники ACAT принимаются на работу правительствами штатов и территорий, поэтому на каждый коллектив сотрудников распространяются правительственные процедуры подачи жалоб на них.

Все офисы ACAT должны следовать установленным процедурам для решения любых проблем.

Если у вас есть сомнения:

Позвоните своему оценщику из ACAT, чтобы обсудить ваши проблемы и попросить его о помощи. Возможно, он сможет помочь вам и выслушает ваши жалобы.

Если вы не смогли решить эту проблему с ACAT, попросите сотрудника ACAT предоставить вам контактные данные руководителя департамента правительства штата или территории. Вам следует дать знать руководителю о своих сомнениях.

Если вы по-прежнему не согласны с результатами вашей оценки, вы можете написать министру здравоохранения с указанием причин, по которым вы считаете, что решение следует изменить.

Вам следует написать по следующему адресу:

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

Вы должны написать письмо секретарю в течение **28 дней** с момента получения вами письма от ACAT.

Плата за пересмотр решения ACAT не взимается. Если вы не удовлетворены результатами этого рассмотрения, вы можете обратиться в Административный апелляционный трибунал. За это взимается плата. Получите более подробную информацию на их веб-сайте: [www.aat.gov.au](http://www.aat.gov.au) или позвоните по телефону 1800 228 333.

## Найдите поставщиков услуг по уходу на дому и составьте смету расходов

### Как мне найти поставщика услуг?

После одобрения вашей кандидатуры на получение пакета услуг по уходу на дому вам следует обратиться к утвержденным поставщикам услуг по уходу на дому в вашем районе, чтобы выяснить следующее:

- как они могут наилучшим образом удовлетворить ваши потребности;
- стоимость их услуг и цены, и что они значат;

любые другие дополнительные услуги, которые они предлагают, и связанные с ними расходы;

Вы можете найти поставщика следующими способами:

Используя веб-сайт My Aged Care: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) для поиска и сравнения поставщиков, включая сравнение их цен на ряд услуг; или же позвонив в My Aged Care по телефону 1800 200 422. Сотрудник, с которым вы будете разговаривать, может дать вам по телефону список местных поставщиков услуг по уходу на дому или отправить список вам по почте.

Поставщики услуг отличаются друг от друга, поэтому личная встреча поможет вам понять, чего вы можете ожидать. Вы также сможете узнать, какие виды ухода, услуг и виды деятельности они предлагают.

В конце этой брошюры есть контрольный список, который поможет вам подготовить вопросы, которые вы, возможно, захотите задать потенциальным поставщикам.



## Какова стоимость услуг?

Общая стоимость пакета услуг по уходу на дому состоит из нижеследующих компонентов:

- того, что платит правительство Австралии (субсидия);
- того, что, возможно, придется платить вам (ваши расходы по уходу на дому).

Субсидия, которую платит правительство Австралии, будет разной в зависимости от уровня пакета услуг по уходу на дому. Эта сумма выплачивается выбранному вами поставщику услуг по уходу на дому.

Ожидается, что вы, если у вас есть материальная возможность, будете вносить свой вклад в оплату за получение ухода и услуг.

My Aged Care может дать вам оценку ваших возможных выплат. Чтобы подсчитать примерные расходы:

- зайдите на сайт: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) и введите в поисковую строку: «Оценка стоимости (Fee Estimator)»; или же
- позвоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422.

## Что мне нужно будет оплачивать?

Существует три вида расходов, которые ваш поставщик может попросить вас оплачивать:

- базовая ежедневная плата;
- плата за уход в зависимости от ваших доходов;
- дополнительные выплаты.



## Базовая ежедневная плата

Базовая ежедневная плата рассчитывается в процентах от ставки базовой пенсии по возрасту для одного человека в зависимости от уровня вашего пакета услуг по уходу на дому.

Базовый процент ежедневной платы для каждого уровня пакета услуг по уходу на дому:

Уровень пакета	Процентная ставка для одного человека от базовой пенсии по возрасту
1	<b>15.68</b>
2	<b>16.58</b>
3	<b>17.05</b>
4	<b>17.50</b>

Эта базовая ставка ежедневной оплаты ежегодно увеличивается 20 марта и 20 сентября в соответствии с изменениями размера пенсии по возрасту. Это затрагивает каждого получателя пакета услуг по уходу на дому, даже если у вас есть супруг(а).

## Плата за уход в зависимости от ваших доходов

Вас также могут попросить вносить дополнительный вклад в оплату стоимости вашего обслуживания, исходя из ваших финансовых обстоятельств. Это называется «плата за обслуживание в зависимости от доходов», она взимается дополнительно к базовой ежедневной оплате.

Если вас просят вносить выплаты за уход в зависимости от ваших доходов, то государственная субсидия уменьшается на эту сумму рассчитанной выплаты за уход в зависимости от ваших доходов. Ваш поставщик по-прежнему должен предоставлять услуги, отражающие полную стоимость вашего пакета услуг по уходу на дому. Единственное, что меняется, это источник средств оплаты за услуги.

Например, если ваш пакет услуг по уходу на дому оценивается в 30 000 долларов, а Департамент Социальных Служб (Department of Human Services - DHS) оценил вас как человека, способного выплачивать 10 000 долларов в качестве платы за обслуживание в зависимости от ваших доходов, то государственная субсидия поставщику составит 20 000 долларов (30 000 долларов - 10 000 долларов = 20 000 долларов).

Существуют дневные, годовые и пожизненные лимиты на сумму, которую вас могут попросить выплачивать за услуги, в зависимости от ваших доходов.

Стоимость вашего жилья не включается в оценку ваших доходов для целей получения пакета услуг по уходу на дому.

Вам не будет предложено вносить оплату по результатам оценки ваших доходов, если ваш годовой доход ниже максимальной суммы дохода, при которой человек может классифицироваться как полноправный пенсионер.

Если у вас есть супруг(а), то плата за уход в зависимости от дохода определяется путем деления вашего совокупного дохода на два, независимо от того, кто получает доход.

## Дополнительные выплаты

Любая другая сумма, которую вы согласились оплачивать за дополнительные уход и услуги, которые иначе не были бы включены в ваш пакет услуг по уходу на дому.

## Как мне высчитать стоимость моих услуг?

Выплаты, которые вас могут попросить платить за ваш пакет услуг по уходу на дому, будут определены Департаментом Социальных Служб (DHS).

Если вы получаете пенсию или пособие, рассчитанные на основании ваших доходов, например, пенсию по возрасту или выплаты от Департамента по делам ветеранов, вам не нужно ничего делать. Как только вы заключите соглашение об уходе на дому, вы получите письмо, в котором будет сказано об оплате, которую вам, возможно, придется вносить.

Если вы являетесь пенсионером, который сам финансирует свою пенсию, или вы получаете частичную самофинансируемую пенсию, и при этом вы не получаете пенсию или пособие, рассчитанные на основании ваших доходов, вам будет необходимо заполнить официальную форму оценки ваших доходов.

Нижеперечисленные пенсии и пособия не включаются в доходы при оценке ваших доходов:

- пенсия по возрасту – для слепых;
- пенсия по инвалидности – для слепых;
- пособие по уходу за инвалидами;
- пособие по мобильности.
- Пенсия по инвалидности Департамента по Делах Ветеранов (DVA) без дополнительного пособия.
- Пенсия вдов войны DVA без дополнительного пособия.

Для получения предварительного письма о выплатах просим позвонить в Centrelink по телефону 1800 227 475 или в DVA по телефону 1800 555 254.

Любые выплаты, которые должны быть сделаны вами, будут обсуждаться между вами и вашим поставщиком услуг до начала оказания услуг в рамках подготовки вашего Соглашения об уходе на дому и бюджета пакета.

После начала получения услуг и обслуживания вы сможете в своем ежемесячном отчете просмотреть все субсидии и выплаты, связанные с вашим пакетом услуг по уходу на дому.

## Как мне пройти оценку моих доходов?

Вы можете пройти оценку доходов, посетив веб-сайт DHS по адресу: [humanservices.gov.au/agedcare](http://humanservices.gov.au/agedcare), а также:

- используя пошаговую электронную форму, содержащуюся там; или же
- распечатав бланк (SA456) пакета услуг по уходу на дому, для расчета стоимости вашего пакета помощи на дому.

## Как я узнаю о размере выплат?

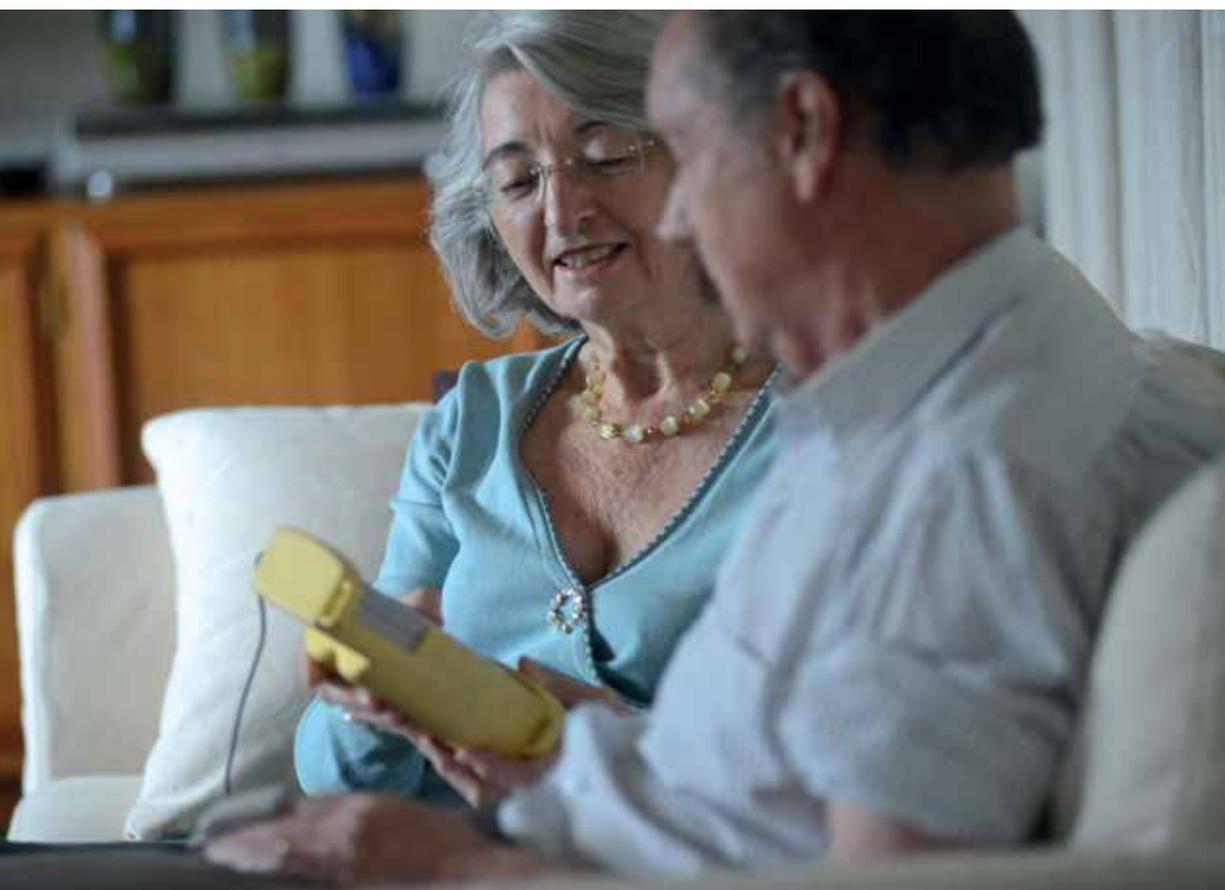
После того, как DHS определит максимальный размер оплаты услуг, подтвержденный, исходя из ваших доходов, **вам и вашему поставщику услуг** будет отправлено письмо с сообщением о базовой ежедневной плате за услуги, которую вас могут попросить выплачивать.

Если вы запросите оценку своих доходов до начала получения услуг в соответствии с вашим пакетом, то в этом случае только **вы** получите письмо, уведомляющее вас о максимальных сборах, которые вас могут попросить заплатить. Эта оценка будет действительна в течение 120 дней – при условии, что за это время не произойдет никаких значительных изменений в ваших обстоятельствах. Если ваши обстоятельства изменятся, вам нужно будет уведомить DHS, и они переделают ваше письмо с оценкой.

## Что делать, если я не получил(а) ответа от Департамента социальных служб (DHS)?

На получение письма о ваших выплатах уйдет не менее двух недель с даты отправки формы оценки доходов.

Если вы не получили письма через две недели, вам следует связаться с DHS по телефону 1800 227 475 и узнать о состоянии вашей оценки доходов.



## Что делать, если я не могу позволить себе оплату?

Если вы считаете, что вам будет сложно делать необходимые выплаты, вы можете попросить о предоставлении вам финансовой помощи. Каждый случай рассматривается в индивидуальном порядке.

Для того, чтобы вопрос о финансовой помощи был рассмотрен, вы должны удовлетворять нижеследующим условиям:

- иметь активы в размере, не более чем в 1,5 раза превышающем размер годовой пенсии по возрасту (включая пенсионные надбавки);
- вы не делали подарков на сумму более 10 000 долларов в прошлом году или 30 000 долларов за последние пять лет;
- ваш доход был оценен в соответствии с Законом об уходе за пожилыми от 1997 года.

Чтобы подать заявку на получение финансовой помощи, вам или вашему представителю необходимо заполнить форму заявления и отправить заполненную форму в DHS. Вы можете получить копию формы на веб-сайте DHS по адресу: <https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462>, или позвонив по телефону 1800 227 475.

## Как часто нужно делать выплаты?

Оплата насчитывается за каждый день действия пакета услуг по уходу на дому, и обычно эта сумма оплачивается раз в две недели или ежемесячно. Правительство также выплачивает субсидии и доплаты поставщику за каждый день действия пакета услуг по уходу на дому.

## Когда я начну платить?

Вам не нужно ничего платить (ни базовую ежедневную плату, ни плату за уход, основанную на оценке ваших доходов) до начала действия пакета услуг по уходу на дому. Однако после того, как вы заключили соглашение об уходе на дому с поставщиком, вас могут попросить о внесении аванса в размере месячной оплаты.

## Где я могу получить финансовую информацию?

Вы можете получить основную информацию о том, как распоряжаться своими финансами, в Службе финансовой информации DHS. Эта бесплатная конфиденциальная услуга может помочь вам принимать обоснованные решения о вашем финансовом положении, исходя из ваших текущих и будущих потребностей.

Для получения дополнительной информации о Службе финансовой информации позвоните в DHS по телефону 132 300 и, когда вас спросят, по какому поводу вы звоните, ответьте: «Служба финансовой информации».

## Какие другие виды оплаты может взимать поставщик услуг?

Выбранный вами поставщик услуг может брать плату за обслуживание пакетов и на покрытие расходов на предоставление ухода из ваших средств из пакета услуг по уходу на дому. Цены на расходы, связанные с предоставлением ухода и услуг, могут отличаться у разных поставщиков услуг, поэтому вам следует выяснить, каковы эти расходы и сколько вы будете платить.

Каждый поставщик услуг обязан публиковать информацию о своих ценах в My Aged Care, и эта информация доступна в инструменте «Поиск поставщика» на веб-сайте My Aged Care.

Ваш поставщик должен включить копию своего тарифного плана в ваше соглашение об уходе на дому. Затем он должен списать с вашего бюджета пакета услуг по уходу на дому указанные суммы. Если вашему поставщику необходимо снять другую сумму за конкретную услугу (как выше, так и ниже ранее обговоренной), ему необходимо заранее обсудить и согласовать эту сумму с вами. Другая цена и обоснование также должны быть включены в ваше соглашение об уходе на дому.

Все суммы, которые берутся из средств пакета по предоставлению услуг по уходу на дому, должны быть включены в ваш ежемесячный отчет, который будет являться частью вашего соглашения об уходе на дому и будет согласован с вами.

Вам также следует узнать у поставщика услуг, будет ли произведен вычет суммы т за выход из соглашения о предоставлении услуг (из любых неизрасходованных средств пакета), если вы решите сменить поставщика услуг в будущем или решите прекратить получать услуги по уходу на дому.

Обратитесь к странице 29 для получения дополнительной информации о плате за выход из соглашения.



## Получить пакет услуг по уходу на дому

### Как работает национальная система приоритетов?

После того, как вы получили разрешение на получение пакета услуг по уходу на дому, ваше имя вносится в национальную приоритетную систему для назначения пакета услуг по уходу на дому.

Ваше место в очереди в национальной приоритетной системе зависит от следующих моментов:

- когда вы получили разрешение на домашний уход;
- вашего уровня приоритета для получения обслуживания, который был определен ACAT во время оценки;

С момента, когда вы получите разрешение на получение ухода, и до момента, когда вам будет назначен пакет услуг по уходу на дому, пройдет какое-то время.

Когда подойдет ваша очередь для получения пакета услуг по уходу на дому, вы получите письмо от My Aged Care, в котором вам сообщат о выделении вам этого пакета.

В письме будет содержаться следующая информация:

- какой уровень пакета услуг по уходу на дому был вам назначен;
- ваш личный код-ссылка, который вы сообщите выбранному поставщику.

После получения этого письма вы можете начать переговоры о деталях вашего Соглашения об услугах по уходу на дому с выбранным поставщиком. Вы можете начать получать услуги после заключения соглашения

### Что делать, если сейчас мне не нужен пакет услуг по уходу на дому?

Если вы не хотите получать пакет услуг по уходу на дому в данный момент времени, как можно скорее свяжитесь с My Aged Care по телефону 1800 200 422, чтобы эту возможность могли использовать другие нуждающиеся.

Ваше место в национальной приоритетной системе не изменится, поскольку оно было присвоено вам на основании даты, когда вы получили разрешение на домашний уход, и на уровне присвоенной вам очередности. Для вас не будет никаких неудобств, если вы решите не брать пакет услуг по уходу на дому в данный момент времени.

Вы можете в любое время связаться с My Aged Care и попросить о предоставлении пакета услуг по уходу на дому.

## Что произойдет, если мне назначат пакет более низкого уровня?

Вам может быть назначен пакет услуг по уходу на дому ниже вашего утвержденного уровня. Это даст вам возможность начать получать услуги, пока вы ожидаете появления утвержденного пакета. Например, если вы получили разрешение на получение пакета услуг по уходу на дому 4-го уровня, вы можете получить письмо, в котором вам будет назначен пакет услуг по уходу на дому 2-го уровня, чтобы вы могли начать сразу получать уход и услуги в ожидании пакета 4-го уровня.

Вы останетесь в национальной приоритетной системе, ожидая пакет утвержденного уровня, и пока будете получать услуги из пакета более низкого уровня. Когда появится пакет более высокого уровня, My Aged Care автоматически повысит его до пакета более высокого уровня. Вам не нужно ничего делать, чтобы перейти на пакет более высокого уровня. Вы и ваш поставщик будете уведомлены после того, как ваш пакет услуг будет обновлен. Затем вам следует поговорить со своим поставщиком услуг о том, какие дополнительные услуги и обслуживание могут быть организованы.

## Что произойдет, если я не приму пакет более низкого уровня?

Если вам назначен пакет более низкого уровня, но вы решили не принимать его, вы не окажетесь в невыгодном положении. Вы останетесь в национальной приоритетной системе, пока будете ждать пакет более высокого уровня, и когда он появится в наличии, вас уведомят об этом.

Вы можете сообщить My Aged Care или вашему специалисту по оценке, тот минимальный уровень пакета услуг по уходу на дому, на который вы согласитесь. Вам может быть предложен пакет более низкого уровня, чтобы вы могли начать получать уход и услуги как можно скорее.

## Что мне делать с моим кодом-ссылкой?

Вы должны приносить копию вашего письма о назначении пакета с вашим кодом-ссылкой и результатами оценки ваших доходов на любые встречи с вашим(и) предпочтительным(и) поставщиком (ами).

У вас есть **56 дней** с даты назначения вашего пакета услуг по уходу на дому, чтобы найти поставщика и заключить соглашение об уходе на дому.

Если у вас возникли трудности с поиском утвержденного поставщика услуг по уходу на дому в течение **56 дней**, или вам требуется дополнительное время для принятия решения, вы можете позвонить в My Aged Care по телефону 1800 200 422, и они могут дать еще **28-дневную отсрочку**.

Если вы не заключите соглашение об уходе на дому в срок, согласованный с My Aged Care, вы получите письмо с уведомлением о том, что ваш пакет услуг по уходу на дому был отозван.

Если ваш пакет будет отозван, вам нужно будет позвонить в My Aged Care, если вы хотите вернуться в национальную приоритетную систему, чтобы получить пакет услуг по уходу на дому. Ваше место в национальной приоритетной системе будет определяться датой первоначального одобрения о предоставлении вам услуг по уходу на дому.



## Заключить соглашение об уходе на дому

После того, как вы выбрали поставщика услуг по уходу на дому, который наилучшим образом соответствует вашим потребностям, он вместе с вами будет разрабатывать ваш план ухода и бюджет пакета.

Это ляжет в основу вашего соглашения об уходе на дому, в котором предусмотрено следующее:

- как будут предоставляться ваши услуги;
- кто их предоставляет;
- сколько они будут стоить.

Вам должно хватить времени на то, чтобы ознакомиться с соглашением, а также, по желанию, обратиться за независимой юридической консультацией, прежде чем вы заключите соглашение об уходе на дому.

Если вы не можете заключить соглашение об уходе на дому из-за каких-либо проблем физического или медицинского характера, лицо, представляющее вас, может заключить соглашение от вашего имени.

Вы можете отказаться от заключения соглашения. Если это произойдет, поставщик услуг по уходу на дому все равно должен обсудить с вами тип ухода и необходимые услуги.

Важно, чтобы поставщик услуг по уходу на дому сделал запись о причинах, по которым вы не заключили соглашения, и основание для ухода, который вы получаете.

Важно помнить, что и вы, и поставщик услуг заключаете соглашение об уходе на дому в качестве равных партнеров.

Любые изменения в вашем соглашении о домашнем уходе должны быть согласованы между вами и поставщиком.

### Ваши права

Ваши права как лица, получающего услуги пакета услуг по уходу на дому определяются Хартией прав по уходу за пожилыми.

Ваш поставщик должен предоставить вам подписанный экземпляр Хартии и помочь вам понять его содержание. Ваш поставщик также должен предоставить вам или вашему представителю возможность совместно подписать документ. Более подробную информацию о Хартии можно найти на веб-сайте My Aged Care по адресу: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au).

У вас также есть права в соответствии с Законом о защите прав потребителей Австралии. Дополнительная информация об этих правах доступна по адресу: [www.accc.gov.au/agedcare](http://www.accc.gov.au/agedcare).

## Каким образом вам предоставляется уход

С 1 июля 2019 года в действие вступает новый единый набор стандартов, применяемый ко всем службам ухода за пожилыми, который называется «Стандарты качества ухода за пожилыми».

Стандарты качества ухода за пожилыми определяют качество результатов для потребителей, а не процессов поставщиков услуг. Это облегчит потребителям, их семьям, опекунам и представителям понимание того, чего ожидать от услуг. Это также упростит регулирование для поставщиков, работающих с несколькими службами по уходу за пожилыми, и будет стимулировать инновации, высокие стандарты и постоянное совершенствование.

Более подробную информацию о стандартах можно найти на веб-сайте My Aged Care по адресу: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au).

## Разработка вашего плана ухода

У вашего поставщика услуг по уходу на дому уже будет некоторая информация о ваших потребностях в уходе, внесенная при оценке ACAT.

Ваш план ухода и бюджет пакета являются важными частями вашего соглашения об уходе на дому.

Ваш поставщик должен учитывать ваши личные предпочтения и сотрудничать с вами для разработки вашего плана обслуживания. Это включает в себя рассмотрение потребностей лица, осуществляющего за вами уход, если таковое имеется.

## Ваши цели

Обсуждая свои потребности с вашим поставщиком, подумайте, каковы ваши цели, и что для вас важнее всего. Определение целей поможет вам выбрать уход и услуги, которые наилучшим образом соответствуют вашим потребностям. Целью может быть поддержание здорового образа жизни или достижение независимости в мобильности.

Возможно, вам следует рассмотреть такие вопросы:

- Какие вещи могут улучшить мою повседневную жизнь?
- Что мне нравится делать больше всего?
- Какая поддержка мне нужна, чтобы оставаться в безопасности?
- Где и когда мне нужна поддержка?
- Как это согласуется с помощью, которую мне оказывает лицо, осуществляющее уход?

## Ваши потребности в уходе

Ваш поставщик должен рассмотреть любую поддержку, которая у вас уже есть, такую как лица, осуществляющие уход, члены семьи, друзья, местное сообщество и другие службы, чтобы найти и лучший способ использования средств пакета Home Care Package.

## Ваше обслуживание

В вашем плане ухода должно быть точное описание ухода и услуг, которые будут предоставлены для достижения ваших целей и потребностей. Там также может содержаться информация о том, кто будет предоставлять услуги, когда они будут предоставляться и с какой частотой.

## Организация вашего ухода

Ваш план ухода на дому должен отражать подход вашего поставщика к организации обслуживания. Некоторые поставщики предлагают вам возможность участвовать в управлении пакетом услуг по уходу на дому. Ваш поставщик обсудит эти варианты с вами, и план ухода будет описывать уровень выбранного вами участия в управлении.

## Ваш план по уходу на дому

После совместной разработки окончательный вариант вашего плана по уходу на дому должна быть предоставлена вам не позднее чем в течение 14 дней после начала получения вами ухода и обслуживания. Ваш поставщик не может изменить ваш план ухода без вашего разрешения, но вы можете обратиться к нему с просьбой изменить его в любое время.

Помните, что ваши потребности в уходе могут со временем меняться, и ваш план ухода может быть изменен для удовлетворения этих меняющихся потребностей. Ваше здоровье и уровень самостоятельности могут улучшиться, и вы можете сосредоточиться на новой цели, или у вас могут возникнуть проблемы, и вам потребуются другие услуги.

Вы должны пересматривать свой план ухода в следующих случаях:

- не реже одного раза в 12 месяцев, чтобы убедиться, что уход и услуги, которые вы получаете в рамках пакета услуг по уходу на дому, соответствуют вашим потребностям. Вы можете в любое время попросить пересмотреть свой план ухода, если ваши потребности в уходе изменятся;
- если вы получали услуги из пакета более низкого уровня, чем утвержденный для вас уровень, и вы получили повышение уровня пакета. Это позволит вам получать дополнительные услуги, необходимые для удовлетворения ваших потребностей.

## Бюджет вашего пакета услуг по уходу на дому

Уход и услуги, которые вы получаете, должны оплачиваться с привлечением средств из вашего пакета услуг по уходу на дому. Ваш поставщик обсудит доступный вам бюджет и способы его использования.

Бюджет вашего пакета позволяет увидеть, какие средства имеются в вашем пакете, и как они расходуются.

Бюджет вашего пакета складывается из следующих частей:

- государственная субсидия (и соответствующие доплаты - см. стр. 31);
- выплачиваемые вами суммы (и любые дополнительные суммы, которые вы согласились оплачивать за дополнительное обслуживание или услуги).

Важно помнить, что уход и услуги, которые вы получаете в рамках вашего пакета услуг по уходу на дому, должны соответствовать бюджету вашего пакета, если вы не выплачиваете дополнительных сумм.

## Сумма выплаты за выход из соглашения

Поставщики услуг по уходу на дому могут вычесть деньги из любых неизрасходованных средств пакета в качестве платы за выход, если вы решите перейти к другому поставщику услуг по уходу на дому или решите прекратить действие соглашения.

Максимальная сумма выхода из соглашения, которую поставщик может включить в соглашение об уходе на дому, указана на веб-сайте My Aged Care. Если ваш поставщик услуг желает взимать плату за выход, она должна быть включена в ваше соглашение об уходе на дому и согласована с вами.

Ваше соглашение об уходе на дому также будет содержать информацию о возможных условиях, например, о минимальных сроках контракта или периодах уведомления о прекращении получения ухода.

Прежде чем заключать соглашение об уходе на дому, убедитесь в том, что вы разобрались во всех выплатах, суммах и условиях, связанных с выходом из соглашения.

## Месячный отчет

Вы будете ежемесячно получать от своего поставщика услуг выписки, в которых указываются расходы на услуги и оборудование, расходы на обслуживание и другие расходы, а также ваш неизрасходованный остаток. Если вы не получаете ежемесячных выписок, обратитесь к своему поставщику.

Любые неизрасходованные средства должны переноситься на следующий месяц и год до тех пор, пока вы продолжаете получать пакет услуг по уходу на дому от этого поставщика. Если вы решите прекратить действие вашего пакета услуг по уходу на дому или сменить поставщика, ваши неизрасходованные средства должны быть возвращены вам и государству или переведены вашему новому поставщику услуг.

## Может ли государственная субсидия выплачиваться мне?

Государственные субсидии должны выплачиваться утвержденному поставщику услуг по уходу на дому, а не напрямую вам. Ваш поставщик услуг будет распоряжаться субсидиями от вашего имени.

## Какие доплаты доступны, если у меня есть дополнительные потребности?

Возможно, вы сможете получить доплату, которая поможет удовлетворить ваши потребности в дополнительном уходе, если вы соответствуете критериям приемлемости для конкретной доплаты, которая в некоторых случаях подразумевает процесс проведения оценки. В большинстве случаев ваш поставщик услуг несет ответственность за подачу заявления и последующую проверку, чтобы убедиться в том, что причитающиеся вам доплаты стали производиться. Все полученные вами доплаты будут включены в бюджет вашего пакета.

Если у вас есть какие-либо вопросы о вашем праве на получение доплаты или о том, было ли ваше заявление одобрено, обратитесь к своему поставщику.

Некоторые дополнительные выплаты включают в себя:

- Доплата в случае деменции и когнитивных нарушений - чтобы помочь с дополнительными расходами на уход за людьми с когнитивными нарушениями, связанными с деменцией и другими состояниями здоровья. Это зависит от соблюдения квалификационных требований, включая оценку врачом общей практики или другим лицом, обладающим соответствующей квалификацией, с использованием предписанных инструментов оценки
- Доплата для ветеранов - финансирование для ветеранов с психическими расстройствами, утвержденными Департаментом по делам ветеранов (DVA), как связанные с их службой в ВС
- Кислородная доплата - для людей с постоянной медицинской потребностью в непрерывном приеме кислорода. Это не относится к кратковременным заболеваниям, таким как бронхит, или к непостоянному использованию кислорода
- Энтеральная добавка к кормлению - для людей, которых необходимо кормить из тубика на постоянной основе
- Доплата за трудные условия жизни - призвана помочь покрыть более высокие затраты на предоставление ухода и услуг для людей, живущих в сельских или отдаленных районах
- Дополнительное пособие в случае финансовых затруднений - доступно для получателей услуг по уходу на дому, испытывающих серьезные финансовые трудности, которые не могут оплатить свои расходы по уходу за пожилыми из-за не зависящих от них обстоятельств (дополнительную информацию см. на стр. 20).

**Примечание:** если ветеран имеет право на получение как доплаты для ветеранов, так и доплаты по деменции и когнитивным нарушениям при уходе на дому, то утвержденный поставщик получит только ветеранскую доплату.



## Может ли кто-нибудь помочь мне договориться с моим поставщиком услуг по уходу на дому?

Вы можете пригласить другого человека, например, члена семьи, друга или ухаживающее за вами лицо, присутствовать при составлении вашего плана ухода.

Государство финансирует услуги юристов в рамках Национальной программы защиты пожилых людей. Юридические службы предоставляют информацию потребителям, их семьям и лицам, осуществляющим уход, о правах и обязанностях потребителей при доступе к услугам по уходу за пожилыми.

Юридические услуги бесплатны, конфиденциальны и независимы. Бесплатный телефон горячей линии Национальной программы защиты пожилых людей: 1800 700 600.

Юрист может помочь вам следующим образом:

- участием в обсуждении вашего соглашения об уходе на дому, плана ухода и бюджета пакета;
- обсудить любые имеющиеся у вас жалобы.



## Распоряжайтесь своими услугами

Если у вас есть соглашение об уходе на дому, план ухода и бюджет пакета услуг, то вы можете начать получать свои согласованные уход и услуги.

Действие пакета услуг по уходу на дому начинается с того дня, когда вы заключаете соглашение об уходе на дому, а не со дня получения ухода и услуги.

### Что делать, если мой уход нуждается в изменении?

Ваши потребности в уходе могут со временем меняться. Если это произойдет, вы можете реорганизовать свои услуги таким образом, чтобы они больше подходили к вашим нуждам. Если вы заметили, что уход за вами нуждается в изменении, то:

Сначала обратитесь к своему поставщику услуг и попросите пересмотреть ваш план ухода. Если ваш поставщик не может помочь, позвоните в My Aged Care для повторной оценки. Возможно, вам придется пройти повторную оценку для получения пакета услуг по уходу на дому более высокого уровня или других услуг поддержки.

### Что делать, если я получу пакет более низкого уровня, чем тот, который был одобрен для меня?

Если вы получите пакет более низкого уровня ухода во время ожидания одобренного уровня, My Aged Care автоматически предоставит вам пакет более высокого уровня, когда он станет доступен. My Aged Care уведомит вас и вашего поставщика услуг об обновлении вашего пакета. Как только вы получите уведомление, вам следует пересмотреть свой план обслуживания и бюджет пакета у своего поставщика.



## Может ли мой поставщик прекратить действие нашего соглашения об уходе на дому?

После того, как вы заключите соглашение об уходе на дому, ваш поставщик услуг должен продолжать предоставлять согласованные услуги и уход в течение всего времени, пока вам нужны эти услуги. Это называется «гарантия обслуживания», и этот момент будет подробно изложен в вашем соглашении об уходе на дому.

Поставщик услуг по уходу на дому может прекратить оказание услуг только в тех случаях, если:

- вы сообщаете поставщику услуг по уходу на дому, что больше не хотите получать уход;
- ваше состояние меняется, поэтому вы не можете получать уход в своем доме с помощью ресурсов, доступных для поставщика услуг по уходу на дому;
- вы переезжаете в место, где уход на дому недоступен у поставщика услуг по уходу на дому;
- вы не оплатили уход на дому по зависящей от вас причине, и вы не договорились об альтернативной схеме оплаты с вашим поставщиком;
- вы умышленно нанесли серьезную травму работнику или нарушили его(ее) право на работу в безопасной среде.

Если поставщик хочет расторгнуть соглашение об уходе на дому, вы должны получить заблаговременное письменное уведомление и помощь с организацией подходящих условий. Если вам необходимо перейти на другой вид обслуживания, текущий поставщик должен сотрудничать с вами и новым поставщиком, чтобы обеспечить плавный переход.



## Что произойдет, если я попаду в больницу, в дом престарелых, в реабилитационный центр, или мне понадобится перерыв по неформальным причинам?

В вашем соглашении об уходе на дому будет указано, что произойдет, если вам понадобится перерыв в получении услуг и ухода, которые вы получаете в рамках вашего пакета услуг по уходу на дому.

Прежде всего вам (или вашему представителю) следует позвонить своему поставщику услуг по уходу на дому, чтобы обсудить любой запланированный отпуск, который вам нужен.

Если вас госпитализируют, позвоните (или попросите кого-нибудь еще позвонить) вашему поставщику как можно скорее, чтобы сообщить ему, чтобы ваш пакет услуг по уходу на дому не оплачивал те услуги, которые вы не получаете.

Вам также следует обсудить с вашим поставщиком, что будет происходить с вашими выплатами и государственными субсидиями во время перерыва.

От вас может потребоваться продолжить внесение базовой ежедневной платы, если вы находитесь в больнице или в отпуске по неформальным причинам, но не в том случае, если вы находитесь в реабилитационном центре или временно проживаете в доме престарелых.

Если вы вносите суммы за уход, основанные на уровне ваших доходов, вам придется продолжать их выплачивать, хотя вас могут попросить платить меньшую сумму. Пожалуйста, обсудите это с вашим поставщиком услуг.

## Могу ли я сменить поставщика?

Вы можете сменить поставщика услуг в любое время, независимо от того, переезжаете ли вы в другое место или ищете более подходящий вариант. Ваш текущий поставщик должен помочь вам перейти к другому поставщику. Проверьте свое соглашение об уходе на дому, чтобы получить представление о любых условиях, таких как периоды уведомления и любая возможная оплата, связанная с выходом из соглашения.

Для вашего собственного спокойствия и ограничения любых перерывов в обслуживании вы должны найти нового поставщика прежде, чем согласовывать дату окончания предоставления услуг с вашим текущим поставщиком.

В конце этой брошюры есть проверочный список, который поможет вам в процессе смены поставщиков.

## Неизрасходованные средства

Неизрасходованная сумма по уходу на дому — это общая сумма субсидий по уходу на дому, доплат и взносов по уходу на дому, выплаченных утвержденному поставщику за клиента (на период обслуживания), которые не были потрачены или направлены на обслуживание этого клиента.

Вам следует сотрудничать со своим поставщиком, чтобы полностью освоить средства пакета услуг по уходу на дому и бюджета пакета. Поговорите со своим поставщиком об имеющихся средствах и о том, как вы собираетесь их использовать для удовлетворения своих потребностей. Вместе со своим поставщиком вы должны разработать план ухода и бюджета пакета, который полностью соответствует вашим потребностям в уходе, оцененным АСАТ. Ваши оцененные потребности в уходе будут включены в ваше соглашение об уходе на дому.

Бюджет вашего пакета должен соответствовать вашим **текущим** потребностям в уходе. Если вам хватает ухода, получаемого по пакету более низкого уровня, вы можете выйти из очереди в национальной приоритетной системе. Выход из системы на вас не отразится, так как вы сможете в любой момент восстановиться в ней, исходя из первоначальной даты одобрения вам пакета и присвоения вам уровня приоритета. Вы продолжите получать услуги из пакета более низкого уровня. Если в будущем ваши потребности в уходе возрастут, вы сможете восстановиться в национальной приоритетной системе и, основываясь на первоначальной дате одобрения вам пакета, находиться в системе с первоначально утвержденным уровнем пакета.

Для того, чтобы как можно эффективнее использовать свой пакет, вы должны пересмотреть свой план обслуживания и бюджет пакета с вашим поставщиком после обновления уровня пакета.

Если в вашем пакете остались какие-либо неизрасходованные средства (после оплаты всех расходов и взносов), эти средства перейдут вместе с вами к новому поставщику услуг.

Неизрасходованная сумма услуг по уходу на дому будет рассчитываться с даты начала получения вами услуг по уходу на дому у вашего поставщика до согласованной даты окончания получения вами услуг по уходу на дому.

Примечание: если вы начали получать услуги по уходу на дому до 1 июля 2015 года, то эта дата будет считаться начальной датой, используемой для расчета вашей неизрасходованной суммы услуг по уходу на дому.

У вашего текущего поставщика услуг будет 56 дней с согласованной с вами даты окончания на то чтобы выдать вам уведомление, которое будет включать следующее:

- вашу согласованную дату окончания предоставления услуг по уходу на дому, с которой вы оба согласны;
- Удерживаемую сумму платы за выход (если это применимо);
- сведения о неизрасходованном остатке средств.

Поставщики услуг должны перевести неизрасходованные средства, если клиент меняет поставщика, или вернуть неизрасходованные средства правительству, если клиент перестает получать уход на дому.

Примечание: если вы оплатили авансом какие-либо взносы по уходу на дому, то они не включаются в расчет вашей неизрасходованной суммы по уходу на дому, и должны быть отдельно возвращены вашим поставщиком.

Вам необходимо уведомить вашего прежнего поставщика в течение 56 дней после вашей согласованной даты окончания сотрудничества с ними о данных вашего нового поставщика, чтобы тот смог перевести последнему любые неизрасходованные средства.

Если вы передали эту информацию своему прежнему поставщику, он должен выполнить этот перевод в течение 70 дней после вашей согласованной даты окончания.

Если вы:

- переезжаете в дом престарелых на постоянной основе;
- умираете;
- прекращаете действие своего пакета услуг по уходу на дому

тогда ваш поставщик вычислит неизрасходованную сумму и вернет сделанные выплаты, вам или в ваше наследство.

Любые неизрасходованные взносы, сделанные государством в бюджет вашего пакета, такие как субсидии и доплаты по уходу на дому, будут возвращены государству.





## Как выразить вашу озабоченность

Если вы недовольны каким-либо аспектом получаемого вами ухода или услуг, вы можете подать жалобу двумя способами:

- обсудить проблемы со своим поставщиком услуг;
- обратиться в Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми.

Обычно лучше начать с обращения к **поставщику услуг** по поводу вашей жалобы, чтобы узнать, может ли он помочь. Его роль заключается в том, чтобы поддерживать вас, и он должен выслушать ваши опасения и принять необходимые меры.

Иногда поставщик услуг не может отреагировать на жалобы, или вам неудобно поставить перед ним этот вопрос. В таких случаях вы имеете право обратиться в **Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми**. Это бесплатная услуга, и вы можете связаться с ними по:

**телефону** – 1800 951 822

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

**в письменной форме** – address your written complaint to:

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819  
(Ваша столица и штат (территория))

Вы также имеете право на **юриста**, который поможет вам подать жалобу.

Они предлагают бесплатную, конфиденциальную и независимую поддержку и информацию для людей (и их представителей), которые получают или стремятся получить финансируемые правительством Австралии услуги по уходу за пожилыми.

Позвоните в Национальную линию защиты пожилых людей по телефону 1800 700 600 (звонок бесплатный), чтобы узнать подробнее об услугах по защите ваших интересов.

## Дальнейшая помощь

### Что делать, если мне понадобится помощь с переводом?

Если вы говорите на другом языке, а не на английском, то вы можете позвонить в Национальную Службу письменного и устного перевода (TIS National) по цене местного соединения по телефону 131 450. TIS National обслуживает более 100 языков. Позвоните и назовите оператору язык, на котором вы говорите, попросите его позвонить в My Aged Care по телефону 1800 200 422.

### Что делать, если вам нужна помощь из-за проблем со слухом или речью?

Свяжитесь с My Aged Care через Национальную службу реле (National Relay Service - NRS). Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт NRS ([communications.gov.au/accesshub/nrs](http://communications.gov.au/accesshub/nrs)), чтобы выбрать предпочитаемую точку доступа, или позвоните в службу поддержки NRS по телефону 1800 555 660.

### Какая помощь доступна для людей с деменцией?

Правительство Австралии ожидает, что все поставщики услуг по уходу за пожилыми будут предлагать услуги, отвечающие потребностям людей с деменцией.

Правительство Австралии финансирует консультативные услуги, обучение и подготовку, программы поддержки и другие услуги для людей с деменцией, членов их семей и ухаживающих за ними людей.

Для получения дополнительной информации звоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422 или посетите веб-сайт [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

### Какая помощь доступна для пожилых бездомных людей или для лиц, которым угрожает бездомность?

Если вы постарели раньше времени, у вас низкий доход, вам 50 лет и старше (45 лет и старше для аборигенов и жителей островов пролива Торреса), и вы являетесь бездомным или вам угрожает бездомность, то для вас также есть поддержка, в том числе:

- ссылки на соответствующие службы жилья и ухода;
- юридическая помощь и помощь в финансовых и юридических вопросах;
- ссылки на другие службы социальной поддержки, направленные на сокращение бездомности.

## Какая помощь доступна для людей с различными потребностями?

Правительство Австралии признает, что наше общество разнообразно, и люди имеют разнообразный жизненный опыт.

Многие программы и услуги доступны для поддержки людей с различными потребностями в доступе к необходимой им помощи. В вашем регионе могут существовать специализированные услуги, специально предназначенные для групп с особыми потребностями. Вы можете узнать об этом подробнее в My Aged Care или попросить информацию у вашего оценщика АСАТ.

Поставщики услуг должны учитывать, уважать и поддерживать конкретные и разнообразные потребности при предоставлении ухода и услуг. Ни один поставщик услуг не должен дискриминировать каких-либо лиц, включая следующие группы людей:

- коренные народы и жителей островов пролива Торреса;
- людей из разных культур и говорящих на других языках;
- людей, которые живут в сельской и отдаленной местности;
- людей, которые находятся в неблагоприятном финансовом или социальном положении;
- ветеранов, их иждивенцев и вдов или вдовцов;
- людей, которые остались без крова или могут стать бездомными;
- лесбиянок, геев, бисексуалов, транссексуалов или интерсексуалов;
- людей, которые являются лицами, за которыми раньше осуществлялся институциональный уход (взрослые, которые в детстве проводили время в учреждениях или в приемных семьях);
- родителей, разлученных со своими детьми путем принудительного усыновления или изъятия.

Знание ваших индивидуальных потребностей поможет вашему поставщику оказывать ту помощь и поддержку, которые соответствуют вашим особенностям и учитывают их.

Для получения дополнительной информации звоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422 или посетите веб-сайт: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## Какая помощь доступна для лица, осуществляющего уход за мной?

Ваш пакет услуг по уходу на дому предназначен для удовлетворения ваших конкретных потребностей в уходе. Чтобы лучше помочь лицу, осуществляющему уход за вами, вы можете получить доступ к помощи другого рода посредством вашего пакета услуг по уходу на дому, например, временному уходу.

Если ваш опекун нуждается в дополнительной поддержке, свяжитесь с Carer Gateway по тел. 1800 422 737 или посетите веб-сайт: [www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au), чтобы узнать больше.

## Что делать, если я уже получаю услуги по уходу за пожилыми?

Возможно, уход и услуги, которые вы не можете получить в рамках вашего пакета услуг, вы можете получить посредством ряда других программ, или же получаемые посредством этих программ услуги могут дополнять ваш пакет услуг по уходу на дому. Эти программы включают в себя следующее:

- программа ухода в период реабилитации;
- программа приходящих социальных работников;
- программа инвалидности;
- схема оплаты помощи для регуляции функций мочевого пузыря и кишечника;
- паллиативная помощь;
- программа Департамента по делам ветеранов.

В определенных обстоятельствах и в течение ограниченного времени, если у вас есть пакет услуг по уходу на дому, вы можете иметь право на получение ухода и услуг в рамках Программы поддержки на дому Австралийского Содружества (Commonwealth Home Support Programme – CHSP). Пожалуйста, обратитесь к руководству CHSP для получения дополнительной информации.

## Стоимость телефонных звонков

**Номера 13/1300** – плата за звонки на номера, начинающиеся с 13/1300 со стационарных и мобильных телефонов, различается. Звонки на номера 13/1300 со стационарного телефона оплачиваются по стоимости, аналогичной местному звонку. За звонки с мобильных телефонов может взиматься более высокая плата.

**1800 номера** – звонки на номера, начинающиеся с 1800, бесплатны со стационарных телефонов, и большинство австралийских операторов мобильной связи теперь предлагают бесплатные звонки на номера, начинающиеся с 1800 - уточните у своего оператора мобильной связи.

# Контрольный список - найти поставщиков услуг по уходу на дому и подсчитать расходы

После того как вы были оценены как имеющий(ая) право на получение пакета услуг по уходу на дому, используйте нижеследующий контрольный список, предназначенный для помощи вам в процессе поиска поставщиков услуг по уходу на дому и понимания того, сколько вам может понадобиться средств, чтобы вносить свой вклад в стоимость вашего обслуживания.

1. После вашей оценки
  - a. получите письмо с указанием уровня пакета и датой утверждения

---

2. После первоначального отбора создайте краткий список поставщиков услуг в вашем регионе
  - b. воспользуйтесь инструментом «Найти поставщика» на веб-сайте: My Aged Care [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) или позвоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422

---

3. Высчитайте оплату
  - c. используйте инструменты оценки оплаты на веб-сайте My Aged Care для оценки расходов
  - d. позвоните в DHS \* по телефону 1800 227 475, чтобы договориться об оценке ваших доходов
  - e. убедитесь, что вы понимаете условия базовой ежедневной платы и условия выплат за уход, проверенных на соответствие вашим доходам

---

4. Свяжитесь с потенциальными поставщиками и обсудите, что они могут предложить и стоимость их услуг в рамках пакета
  - f. где находится поставщик услуг?
  - g. удовлетворяет ли поставщик каким-либо особым требованиям, которые у меня могут быть: язык, культура, этническое и социокультурное разнообразие?
  - h. где и когда поставщик будет оказывать мне поддержку?
  - i. кто будет предоставлять мне услуги?
  - j. сколько будут стоить уход и услуги?
  - k. есть ли другие расходы, и что они покрывают?
  - l. какие проверки выполняет поставщик для обеспечения качества обслуживания?

---

5. Получите письмо о назначении пакета услуг по уходу на дому

**Помните:** вы не можете заключить соглашения об уходе на дому, пока вы не получите письмо-уведомление о том, что вам был назначен пакет услуг по уходу на дому.

*\* Если вы уже получаете пособия, проверенные на соответствие вашим доходам, то эта информация будет храниться в DHS / DVA, и поэтому вам не нужно организовывать оценку ваших доходов. Если эта информация отсутствует, и вы решите не проводить оценки своих доходов, вас могут попросить выплачивать максимальные суммы.*

# Контрольный список - заключить соглашение об уходе на дому

Когда пакет услуг станет доступным, вы получите письмо с уведомлением о назначении вам пакета услуг по уходу на дому, включая ваш персональный код-ссылку и дату, до которой вам нужно использовать этот код для заключения соглашения об уходе на дому.

Используйте нижеследующий контрольный список, предназначенный для помощи вам в процессе согласования вашего соглашения об уходе на дому с выбранным поставщиком услуг по уходу на дому.

1. Получите назначение пакета услуг по уходу на дому
  - a. получите письмо о назначении пакета с кодом-ссылкой и сроком действия

---

2. Свяжитесь с выбранным поставщиком услуг
  - b. возьмите копию письма о назначении пакета;
  - c. возьмите копию результатов оценки ваших доходов.  
Примечание: если вы еще не договорились об оценке своих доходов, позвоните в DHS по телефону 1800 227 475\*
  - d. Вам нужно более 56 дней, чтобы принять решение?
    - i. позвоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422 для получения отсрочки

---

3. Заключите соглашение об уходе на дому
  - e. сотрудничайте с вашим поставщиком услуг, чтобы разработать бюджет пакета и план ухода;
  - f. согласуйте структуру и формат ежемесячных отчетов;
  - g. убедитесь, что вы разобрались в условиях и суммах, которые будут изыматься из ваших средств пакета услуг по уходу на дому, включая любую сумму за выход из соглашения;
  - h. заключите соглашение об уходе на дому;

---

4. Начните получать услуги и распоряжайтесь своими услугами
  - i. регулярно пересматривайте план ухода, чтобы убедиться, что он по-прежнему соответствует вашим потребностям;
  - j. если ваши потребности изменятся, запишитесь на прием к поставщику услуг по уходу на дому, чтобы обсудить изменившиеся потребности.

*\* Если вы уже получаете пособия, проверенные на соответствие вашим доходам, то эта информация будет храниться в DHS / DVA, и поэтому вам не нужно организовывать оценку ваших доходов. Если эта информация отсутствует, и вы решите не проводить оценки своих доходов, вас могут попросить выплачивать максимальные суммы.*

## Контрольный список - смена поставщика услуг

Если вы заинтересованы в смене поставщика услуг по уходу на дому, либо в связи с переездом, либо потому, что ищете более подходящий вариант, вы можете это сделать. Используйте нижеследующий контрольный список, предназначенный для помощи вам в процессе смены поставщиков.

1. Прочитайте текущее соглашение по уходу на дому
  - a. убедитесь, что вы понимаете все условия и сумму платы за выход для смены поставщика
2. Начните искать новых поставщиков в вашем регионе
  - b. воспользуйтесь инструментом «Найти поставщика» на веб-сайте My Aged Care [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) или позвоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422

---

3. Выберите подходящего поставщика и убедитесь, что он может предоставить вам необходимые услуги

---

4. Согласуйте дату окончания оказания услуг по уходу на дому с текущим поставщиком  
**Примечание:** у вас есть 56 дней с этой даты окончания, чтобы заключить соглашение об уходе на дому с новым поставщиком. У вас также есть возможность попросить о 28-дневной отсрочке.

---

5. Позвоните в My Aged Care и запросите повторную активацию кода-ссылки

---

6. Дайте новому поставщику ваш код-ссылку

---

7. Заключите соглашение об уходе на дому
  - c. сотрудничайте с вашим поставщиком услуг, чтобы разработать бюджет пакета и план ухода;
  - d. согласуйте структуру и формат ежемесячных отчетов;
  - e. убедитесь, что вы разобрались в условиях и суммах, которые будут изыматься из ваших средств пакета услуг по уходу на дому, включая любую сумму за выход из соглашения;
  - f. договоритесь о дате начала предоставления услуг с вашим новым поставщиком
  - Примечание:** эта дата должна быть не ранее даты окончания обслуживания вашим текущим поставщиком;
  - g. заключите новое соглашение об уходе на дому

---

8. Предоставьте текущему поставщику информацию о вашем новом поставщике в течение 56 дней после согласованной даты окончания, чтобы тот смог перевести любые неизрасходованные средства

---

9. Получите уведомление от прежнего поставщика с подробной информацией о неизрасходованных средствах
  - h. если уведомление не получено в течение 56 дней после согласованной даты окончания, обратитесь к прежнему поставщику

---

10. Поставщик переводит неизрасходованные средства (если таковые имеются) новому поставщику в течение 70 дней после согласованной даты окончания предоставления услуг

---

11. Новый поставщик включает данные о неизрасходованных средствах, перечисленных ему, в ваш следующий ежемесячный отчет



Примечания.

Примечания.



Для получения помощи посетите: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)  
или позвоните по телефону 1800 200 422 Вся информация в этой  
публикации верна по состоянию на 1 июля 2019 года