

قم بإدارة خدماتك

ادخل في اتفاقية خدمة

ابحث عن مزود خدمة  
الدعم في المنزل  
Support at Homeانتظر لتخصيص  
الخدمات

استلم نتيجة التقييم

## تغيير مزود الدعم في المنزل Support at Home

### هل أحتاج إلى العثور على مزود جديد قبل ترك المزود الحالي؟

لتقليل أي انقطاع في الخدمات، يجب أن تبدأ في البحث عن المزودين قبل الاتفاق على تاريخ انتهاء مع المزود الحالي.

استخدم أداة 'البحث عن مزود' على موقع My Aged Care على [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider) للتحقق مما إذا كان مزود آخر يمكنه تقديم الرعاية والخدمات التي تحتاجها وكم قد تكلف. يمكنك أيضًا الاتصال بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 للحصول على المساعدة.

يمكنك أيضًا زيارة مركز خدمة Services Australia أو حجز موعد عبر الإنترنت لموعد مجاني وجهًا لوجه للحصول على معلومات ودعم عام. إذا كنت بحاجة إلى دعم مفصل، يمكنك التحدث إلى مسؤول رعاية المسنين Aged Care Specialist Officer إذا كان هناك واحدًا في منطقتك، أو باستخدام الدردشة عبر الفيديو. تفضل بزيارة [ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services) أو اتصل على الرقم المجاني 1800 227 475 في أيام الأسبوع من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً.

لديك مسؤولية إبلاغ المزود الحالي باليوم الذي تنوي فيه التوقف عن تلقي خدمات الرعاية المنزلية منه.

### كيف يمكنني تفعيل رمز الإحالة حتى أتمكن من تغيير المزودين؟

اتصل بـ My Aged Care لإعادة تفعيل رمز الإحالة الخاص بك. تحتاج إلى رمز الإحالة هذا لتقديمه إلى المزود الجديد قبل أن تتمكن من البدء في تلقي خدماته.

عندما يتم قبول رمز الإحالة المعاد تفعيله من قبل المزود الجديد، سيتم إرسال إشعار إلى المزود الحالي لإعلامه. يجب أن تجري مناقشة مع المزود الحالي للاتفاق رسميًا على تاريخ انتهاء خدماتك الحالية.

لضمان استمرارية الرعاية، يجب على المزود الحالي التحدث مع المزود الجديد للتأكد من أنه مستعد وقادر على قبولك كمشارك.

### لما تغيير المزودين؟

بعض الأسباب الشائعة التي تجعل الناس يغيرون المزودين تشمل:

- الانتقال إلى موقع مختلف
- البحث عن رعاية أو خدمات مختلفة (مثل الحاجة إلى مقدم مسار الرعاية التجديدية Restorative Care Pathway)
- اختلافات شخصية مع المزود الحالي
- إيجاد مزود يتقاضى أسعارًا أقل.

### أشياء يجب مراعاتها قبل تغيير المزودين

بينما يمكنك تغيير المزودين في أي وقت، قد ترغب في مراعاة ما يلي أولاً:

- إذا كنت تستفيد من مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway، ننصح المشاركين بالاحتفاظ بمقدم الخدمات الحالي عند الإمكان نظرًا لاحتمال حدوث تأخيرات في تلقي الخدمات.
- إذا كنت غير راضٍ عن المزود الحالي أو تغيرت احتياجات رعايتك، حاول مناقشة مخاوفك مع المزود أولاً.
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التحدث إلى المزود، يمكن أن تساعدك منظمة مناصرة مثل شبكة مناصرة كبار السن (OPAN) في جميع أنحاء أستراليا. اتصل بـ OPAN على الرقم 1800 700 600 أو تفضل بزيارة [OPAN.org.au](https://OPAN.org.au).
- تحقق من شروط اتفاقية الخدمة الخاصة بك مثل الاتفاق على تاريخ انتهاء مع المزود الحالي.
- تحقق مما إذا كان هناك مزودين متاحين في المنطقة باستخدام أداة 'البحث عن مزود' على موقع My Aged Care على [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider).
- قم بإنشاء قائمة مختصرة واتصل بالمزودين الذين تختارهم لتأكيد توفرهم وقدرتهم على تلبية احتياجاتك وتفضيلاتك.
- فكر وناقش مع المزود الجديد ما إذا كان لديك ميزانية ربع سنوية كافية وأموال لم يتم إنفاقها للخدمات لبقية الربع بعد الخروج من اتفاقية المزود الحالي. قد لا يعرف المزود الجديد معلومات الميزانية بدقة حتى 28 يومًا بعد البدء معه.
- إذا كنت قد انتقلت سابقًا من باقة الرعاية المنزلية Home Care Package ولديك أموال لم يتم إنفاقها، يجب على المزود الحالي تحويل أي أموال لم يتم إنفاقها من باقة الرعاية المنزلية Home Care Package إلى الكومنولث، لتديرها Services Australia.
- اتفق على تواريخ البدء والانتهاء مع المزود الحالي والجديد.

## إذا انتقلت من برنامج باقات الرعاية المنزلية Home Care Packages، هل ستتأثر ترتيبات مساهمتي؟

إذا تمت الموافقة عليك و/أو كنت تتلقى خدمات رعاية المسنين من خلال باقة الرعاية المنزلية Home Care Package في أو قبل 12 سبتمبر/أيلول 2024، فلن تتأثر ترتيبات مساهمتك إذا قمت بتغيير المزود.

### ماذا لو أردت تقديم شكوى ضد مزود؟

الخطوة الأولى هي الاتصال بالمزود مباشرة. ناقش مخاوفك معه لترى إذا كان بإمكانه مساعدتك على حل المشكلة.

كل مزود لديه عملية الشكوى الخاصة به التي سيتمكن من إخبارك عنها.

إذا لم تكن راضيًا عن رد المزود، يمكنك تقديم شكوى إلى لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين Aged Care Quality and Safety Commission على الرقم **1800 951 822** أو على **AgedCareQuality.gov.au**. يمكن لأي شخص تقديم شكوى

شكوى والخدمة مجانية. يمكنك الشكوى بشكل مجهول أو سري أو علني. يمكنك الاتصال باللجنة حتى لو لم تتحدث مع المزود أولاً.

قد ترغب أيضًا في الاتصال بشبكة مناصرة كبار السن (OPAN) على الرقم **1800 700 600** للحصول على معلومات حول حقوقك ودعم للتحدث مع المزود.

تفضل بزيارة **OPAN.org.au** لمعرفة المزيد حول كيفية مساعدة OPAN لك.

## كم من الوقت لدي للدخول في اتفاقية خدمة مع مزود جديد؟

يجب أن يكون تاريخ البدء مع المزود الجديد في أو بعد تاريخ الانتهاء الذي اتفقت عليه مع المزود الحالي.

بمجرد الموافقة على تاريخ انتهاء مع مزود الخدمة الحالي، يكون لديك 12 شهرًا من بداية الربع التالي للدخول في اتفاقية خدمة مع مزود جديد أو سيتم سحب تمويلك. ستحتاج إلى التواصل مع My Aged Care للحصول على الدعم في المنزل Support at Home مرة أخرى.

لتجنب أي انقطاع في خدماتك، يُوصى بشدة بعدم إنهاء اتفاقية الخدمة مع المزود الحالي حتى تقوم بـ:

- البحث عن مزود جديد والتحقق من أنه قادر على تقديم الرعاية والخدمات التي تحتاجها

- تقديم بيانات المزود الجديد للمزود الحالي

- مناقشة اتفاقية الخدمة وتأكيدها تاريخ البدء مع المزود الجديد

- تأكيد تاريخ الانتهاء مع المزود الحالي.

إذا كنت لا ترغب بعد الآن في أن يقدم المزود الحالي الخدمات وتحتاج إلى مزيد من الوقت قبل توقيع اتفاقية خدمة جديدة، يجب عليك إبلاغ المزود الحالي بأنك تخطط لترك خدماته. يمكنك بعد ذلك الاتفاق على تاريخ انتهاء مستقبلي سيسمح لك بوقت كافٍ لتقرر ما إذا كنت ستدخل في اتفاقية خدمة جديدة.

### ماذا يحدث لأي أموال لم يتم إنفاقها؟

يتم الاحتفاظ بحساب الرعاية المنزلية الخاص بك (أي إعانة حكومية غير منفقة من برنامج باقات الرعاية المنزلية Home Care Packages مستحقة الدفع من سبتمبر/أيلول 2021 إلى 31 أكتوبر/تشرين أول 2025) لدى Services Australia. وسيكون الحصول على هذه الأموال أثناء التحويل على النحو التالي:

- يمكن لكلا المزودين الوصول إلى حسابك المنزلي (المبلغ الذي تحتفظ به الحكومة من الأموال غير المنفقة) عند التحويل.

- سيكون لدى مزود الخدمة الذي تتركه 06 يومًا لتسوية أي فواتير مستحقة لرعايتك وخدماتك بدءًا من تاريخ مغادرتك، وبعد ذلك لن يتمكن من تقديم أي مطالبة نيابةً عنك.

- إذا كنت قد بدأت تلقي الرعاية قبل سبتمبر/أيلول 2021 وكان مزود الخدمة الذي تتركه يحتفظ بأموال من حكومة الكومنولث غير منفقة نيابةً عنك، فسيتم تحويل هذه الأموال إلى حساب الرعاية المنزلية لديك بعد 06 يومًا من عملية التحويل.

- سيتم إعادة أي مساهمات غير منفقة من المشتركين (الرسوم) إليك خلال 07 يومًا بعد توقف الخدمات.

جميع المعلومات الواردة في هذا المنشور صحيحة اعتبارًا من 1 نوفمبر/تشرين الثاني 2025.

### للمساعدة

تفضل بزيارة **MyAgedCare.gov.au**  
الهاتف **1800 200 422**

شخصيًا: قم بزيارة مركز خدمة Services Australia أو احجز عبر الإنترنت لموعد مجاني وجهًا لوجه للحصول على معلومات عامة ودعم للحصول على دعم مفضل، يمكنك التحدث إلى مسؤول رعاية المسنين Aged Care Specialist Officer إذا كان هناك واحدًا في منطقتك، أو باستخدام الدردشة عبر الفيديو.

تفضل بزيارة **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** أو اتصل على الرقم المجاني **1800 227 475**