

Promjena pružatelja usluga Programa podrške kod kuće

Zašto promijeniti pružatelja usluga?

Neki od uobičajenih razloga zbog kojih ljudi mijenjaju pružatelje usluga su:

- preseljenje na drugu lokaciju
- tražite drugu vrstu skrbi ili usluga (poput pružatelja usluga restorativne skrbi)
- osobno neslaganje s trenutnim pružateljem usluga
- drugi pružatelj usluga naplaćuje niže cijene.

Pitanja koja treba uzeti u obzir prije promjene pružatelja usluga

Iako možete promijeniti pružatelja usluga u bilo kojem trenutku, možda biste prvo trebali razmotriti sljedeće:

- Ako pokušavate pristupiti Programu usluga pred sam kraj života (End-of-Life Pathway), korisnicima se savjetuje je da zadrže svog postojećeg pružatelja usluga ako je to moguće, jer u suprotnom može doći do kašnjenja u primanju usluga.
- Ako vam je potrebna pomoć u razgovoru sa svojim pružateljem usluga, organizacija za zagovaranje kao što je **Australska mreža za zagovaranje starijih osoba** (Australia-wide Older Persons Advocacy Network (OPAN)) vam može pomoći. Nazovite OPAN na **1800 700 600** ili posjetite **OPAN.org.au**.
- Provjerite uvjete svog ugovora o primanju usluga, kao što je dogovor o datumu prestanka ugovora s vašim trenutnim pružateljem usluga.
- Provjerite postoje li dostupni pružatelji usluga na vašem području pomoću alata 'Find a provider' (pronađi pružatelja usluga) na web stranici My Aged Care na **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- Napravite uži izbor dostupnih pružatelja usluga i nazovite ih redoslijedom svog izbora kako biste potvrdili da su dostupni i mogu zadovoljiti vaše potrebe i preferencije.
- Razmislite i razgovarajte sa svojim novim pružateljem usluga hoćete li imati dovoljno nepotrošenih sredstava iz preostalog tromjesečnog proračuna za pružanje usluga za ostatak tromjesečja, nakon napuštanja vašeg trenutnog pružatelja usluga. Vaš novi pružatelj usluga možda neće znati vaše točne podatke o proračunu, dok ne prođe 28 dana od početka vašeg pristupa korištenju njihovih usluga.
- Ako ste prethodno prešli s Paketa usluga skrbi kod kuće i imate nepotrošena sredstva, vaš trenutni pružatelj usluga mora prenijeti sva nepotrošena sredstva Paketa usluga skrbi kod kuće Commonwealthu, a tim sredstvima će upravljati organizacija Services Australia.
- Dogovorite datume početka i završetka ugovora sa svojim trenutnim i novim pružateljem usluga.

Trebam li pronaći novog pružatelja usluga prije nego što napustim svog trenutnog pružatelja usluga?

Kako bi se smanjila dužina prekida u pružanju usluga, trebali biste početi pregled novih pružatelja usluga prije nego što se dogovorite o datumu završetka sa svojim trenutnim pružateljem usluga.

Koristite alat "Pronađi pružatelja usluga" na web stranici My Aged Care na **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** kako biste provjerili može li vam drugi pružatelj usluga pružiti skrb i usluge koje su vam potrebne i koliko vas to može koštati. Za pomoć možete također nazvati My Aged Care na **1800 200 422**.

Možete posjetiti uslužni centar organizacije Services Australia ili preko interneta zakazati besplatan sastanak licem u lice, na kojem ćete dobiti opće informacije i podršku. Ako vam je potrebna intenzivnija podrška, možete razgovarati sa Stručnjakom za skrb starijih osoba ako isti postoji u vašem području, ili putem video razgovora. Posjetite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ili nazovite besplatni broj **1800 227 475** radnim danima od 8 do 17 sati.

Dužni se obavijestiti svog trenutnog pružatelja usluga kojeg dana namjeravate prestati primati usluge skrbi u kući od njih.

Kako mogu aktivirati šifru preporuke da mogu promijeniti pružatelja usluga?

Nazovite My Aged Care kako biste ponovno aktivirali svoju šifru preporuke. Šifru preporuke trebate dati svom novom pružatelju usluga prije nego što počnete primati njihove usluge.

Kada vaš novi pružatelj usluga prihvati ponovno aktiviranje šifru za preporuku, obavijest će biti poslana vašem trenutnom pružatelju usluga kako bi isti bio obaviješten. Trebali biste razgovarati sa svojim trenutnim pružateljem usluga kako biste se službeno dogovorili o datumu završetka vaših postojećih usluga.

U svrhu kontinuiteta skrbi, vaš trenutni pružatelj usluga trebao bi razgovarati s vašim novim pružateljem usluga kako bi bili sigurni da je vaš novi pružatelj spreman i sposoban prihvatiti vas kao korisnika.

Koliko vremena mi je preostalo za sklapanje ugovora o uslugama s novim pružateljem usluga?

Datum početka korištenja novog pružatelja usluga mora biti isti dan ili nakon datuma završetka koji ste dogovorili sa svojim trenutnim pružateljem usluga.

Kada dogovorite datum završetka primanja usluga sa svojim trenutnim pružateljem usluga, tijekom idućih 12 mjeseci od početka sljedećeg tromjesečja imate vremena sklopiti ugovor s novim pružateljem usluga, nakon čega će vam financiranje biti opozvano. Morat ćete nazvati My Aged Care da biste mogli ponovno pristupiti uslugama podrške kod kuće.

Kako biste spriječili bilo kakve prekide u pružanju usluga, preporučujemo da ne raskidate ugovor o primanju usluga s trenutnim pružateljem usluga prije no što:

- pronađete novog pružatelja usluga i provjerite je li on u mogućnosti pružiti vam skrb i usluge koje su vam potrebne
- date svom trenutnom pružatelju usluga podatke o novom pružatelju usluga
- porazgovarate o ugovoru o primanju usluga i potvrdite datum početka s novim pružateljem usluga
- potvrdite datum završetka primanja usluga kod trenutnog pružatelja.

Ako više ne želite da vam trenutni pružatelj usluga pruža usluge i trebate više vremena prije potpisivanja novog ugovora, trebali biste obavijestiti svog trenutnog pružatelja usluga da planirate prestati primati njihove usluge. Tada se možete dogovoriti o budućem datumu završetka ugovora koji će vam dati dovoljno vremena da odlučite hoćete li sklopiti novi ugovor o primanju usluga.

Što se događa s neiskorištenim sredstvima?

Vaš račun za usluge kućne skrbi (sva nepotrošena državna sredstva subvencija iz Paketa za usluge kućne skrbi, koje se plaćaju od rujna 2021. do 31. listopada 2025.) drži organizacija Services Australia. Pristup tim sredstvima tijekom prijelaznog razdoblja funkcionira na sljedeći način:

- Oba pružatelja usluga mogu pristupiti vašem kućnom računu (tj. dijelu nepotrošenih sredstava u vlasništvu Vlade) nakon prijenosa.
- Pružatelj usluga kojeg napuštate imat će 60 dana vremena naplatiti sve nepodmirene račune za pruženu skrb i usluge od datuma vašeg izlaska, nakon čega više ne može podnijeti zahtjev u vaše ime.

- Ako ste počeli primati usluge skrbi prije rujna 2021., a pružatelj usluga kojeg napuštate držao je nepotrošena sredstva u vaše ime, ta će sredstva biti prebačena na vaš račun za kućnu skrb 60 dana nakon prijelaza.
- Svi neiskorišteni doprinosi korisnika (naknade) bit će vam vraćeni u roku od 70 dana nakon prestanka primanja usluga.

Ako pređem iz programa paketa skrbi kod kuće, hoće li to utjecati na moje aranžmane doprinosa?

Ako vam je odobreno i/ili primete usluge skrbi za starije osobe putem Paketa usluga skrbi kod kuće od 12. rujna 2024. ili ranije, promjena pružatelja usluga neće utjecati na vaše aranžmane doprinosa.

Što ako želim podnijeti pritužbu na pružatelja usluga?

Prvi korak je izravno kontaktirati svog pružatelja usluga. Razgovarajte s njima o problemima koje imate kako biste vidjeli mogu li vam pomoći u njihovom rješavanju.

Svaki pružatelj usluga mora slijediti svoj interni postupak rješavanja žalbi, o čemu će vas informirati.

Ako niste zadovoljni odgovorom svog pružatelja usluga, možete podnijeti žalbu Povjerenstvu za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe (Aged Care Quality and Safety Commission) na **1800 951 822** ili na **AgedCareQuality.gov.au**. Pritužbu može podnijeti bilo tko, i to je besplatno. Možete se žaliti anonimno, povjerljivo ili otvoreno. Možete se obratiti Komisiji čak i ako prethodno niste razgovarali sa svojim pružateljem usluga.

Možete se obratiti i **Mreži za zagovaranje starijih osoba** (Older Persons Advocacy Network - OPAN) na **1800 700 600**, gdje ćete dobiti informacije o vašim pravima i podršku kod razgovora sa svojim pružateljem usluga.

Posjetite **OPAN.org.au** kako biste saznali više o tome kako vam OPAN može pomoći.

Sve informacije u ovoj publikaciji stupaju na snagu 1. studenog 2025.

Za pomoć

Posjetite **MyAgedCare.gov.au**.
Nazovite **1800 200 422**.

Osobno: posjetite uslužni centar organizacije Services Australia ili zakažite putem interneta besplatan sastanak licem u lice za opće informacije i podršku. Za kompleksniju podršku možete osobno porazgovarati sa stručnjakom za skrb i njegu starijih osoba (Aged Care Specialist Officer), ako takav postoji na vašem području, ili putem video razgovora.
Posjetite organizaciju **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ili nazovite besplatno na broj **1800 227 475**.