

अपने आकलन का
परिणाम प्राप्त करें

सेवाओं के नियत
होने की प्रतीक्षा करें

घर पर सहायता
(सपोर्ट ऐट होम) के लिए
प्रदाता का पता लगाएं

सेवा अनुबंध
में शामिल हों

अपनी सेवाओं
का प्रबंधन करें।

सपोर्ट ऐट होम प्रदाताओं को बदलना

प्रदाताओं को क्यों बदलें?

कुछ सामान्य कारण जिनसे लोग प्रदाताओं को बदलते हैं उनमें शामिल हैं:

- किसी दूसरे स्थान पर जाना
- अलग देखभाल या सेवाएं चाह रहे हैं (जैसे कि एक रेस्टोरेटिव केयर पाथवे प्रदाता की आवश्यकता होना)
- वर्तमान प्रदाता के साथ व्यक्तिगत मतभेद
- ऐसा प्रदाता मिलना जो कम कीमतें ले।

प्रदाताओं को बदलने से पहले विचार करने योग्य बातें

हालांकि आप किसी भी समय प्रदाताओं को बदल सकते हैं, लेकिन पहले निम्नलिखित पर विचार करना चाह सकते/ती हैं:

- यदि आप एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे का उपयोग कर रहे हैं, तो सेवाओं को प्राप्त करने में देरी के जोखिम को देखते हुए, जहाँ तक संभव हो, प्रतिभागियों को अपने मौजूदा प्रदाता को बनाए रखने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
- यदि आप अपने वर्तमान प्रदाता से असंतुष्ट हैं या आपकी देखभाल की आवश्यकताएँ बदल गई हैं, तो पहले अपने प्रदाता के साथ अपनी चिंताओं पर चर्चा करने का प्रयास करें।
- यदि आपको अपने प्रदाता से बात करने में सहायता की आवश्यकता है, तो ऑस्ट्रेलिया-व्यापी **ओल्डर पर्सन्स एडवोकेसी नेटवर्क (OPAN)** जैसा कोई एडवोकेसी संगठन सहायता कर सकता है। OPAN पर कॉल करें **1800 700 600** या **OPAN.org.au** पर जाएं।
- अपने सेवा अनुबंध की शर्तों की जांच करें जैसे कि अपने वर्तमान प्रदाता के साथ समाप्ति तिथि पर सहमति।
- My Aged Care वेबसाइट पर 'फाइंड ए प्रोवाइडर' उपकरण का उपयोग करके क्षेत्र में उपलब्ध प्रदाताओं का पता लगाएं **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**।
- एक शॉर्टलिस्ट बनाएं और अपनी पसंद के प्रदाताओं को कॉल करें ताकि यह पुष्टि हो सके कि उनके पास उपलब्धता है और वे आपकी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को पूरा कर सकते हैं।
- अपने नए प्रदाता के साथ विचार करें और चर्चा करें कि क्या आपके पास अपने वर्तमान प्रदाता से बाहर निकलने के बाद शेष तिमाही के लिए सेवाओं के लिए पर्याप्त तिमाही बजट और अप्रयुक्त धन होगा। आपके नये प्रदाता को आपके सटीक बजट की जानकारी को जानने में 28 दिन लग सकते हैं।
- यदि आपने पहले एक होम केयर पैकेज से स्थानांतरण किया है और आपके पास अप्रयुक्त धन है, तो आपके वर्तमान प्रदाता को किसी भी होम केयर पैकेज के अप्रयुक्त धन को कॉमनवेल्थ में स्थानांतरित करना होगा, जिसे सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया द्वारा प्रबंधित किया जाएगा।

- अपने वर्तमान और नए प्रदाता के साथ प्रारंभ और समाप्ति तिथियों पर सहमति करें।

क्या मुझे अपने वर्तमान प्रदाता को छोड़ने से पहले एक नए प्रदाता को खोजना होगा?

आपकी सेवाओं में किसी भी रुकावट को कम करने के लिए, आपको अपने वर्तमान प्रदाता के साथ समाप्ति तिथि पर सहमति देने से पहले प्रदाताओं की खोज शुरू करनी चाहिए।

यह जानने के लिए कि क्या कोई अन्य प्रदाता आपको आवश्यक देखभाल और सेवाएं प्रदान कर सकता है और इसकी लागत कितनी हो सकती है, **My AgedCare.gov.au/Find-A-Provider** पर My Aged Care वेबसाइट पर 'फाइंड ए प्रोवाइडर' टूल का उपयोग करें। सहायता के लिए आप My Aged Care को **1800 200 422** पर भी कॉल कर सकते/ती हैं।

आप एक सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया सेवा केंद्र पर भी जा सकते/ती हैं या सामान्य जानकारी और सहायता के लिए एक मुफ्त आमने-सामने की मुलाकात के लिए ऑनलाइन बुक कर सकते/ती हैं। यदि आपको गहन सहायता की आवश्यकता है, तो आप अपने क्षेत्र में यदि कोई Aged Care विशेषज्ञ अधिकारी है, तो उससे बात कर सकते/ती हैं, या वीडियो चैट का उपयोग कर सकते/ती हैं।

ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services पर जाएं या सप्ताह के दिनों में सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे तक **1800 227 475** पर निःशुल्क कॉल करें।

आपकी जिम्मेदारी है कि आप अपने वर्तमान प्रदाता को उस दिन के बारे में बताएं जब आप उनसे होम केयर सेवाएं प्राप्त करना बंद करने का इरादा रखते/ती हैं।

मैं एक संदर्भ कोड को कैसे सक्रिय करूँ ताकि मैं प्रदाताओं को बदल सकूँ?

अपने संदर्भ कोड को फिर से सक्रिय करने के लिए My Aged Care पर कॉल करें। इससे पहले कि आप उनकी सेवाएं प्राप्त करना शुरू करें, आपको अपने नए प्रदाता को यह रेफरल कोड देना होगा।

जब आपके नए प्रदाता द्वारा फिर से सक्रिय किया गया संदर्भ कोड स्वीकार किया जाता है, तो आपके वर्तमान प्रदाता को सूचित करने के लिए एक अधिसूचना भेजी जाएगी। आपको अपने वर्तमान प्रदाता के साथ चर्चा करनी चाहिए ताकि आपके वर्तमान सेवाओं के लिए एक समाप्ति तिथि पर औपचारिक रूप से सहमत हो सके।

देखभाल की निरंतरता के लिए, आपके वर्तमान प्रदाता को आपके नए प्रदाता से बात करनी चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे आपको एक प्रतिभागी के रूप में स्वीकार करने के लिए तैयार और सक्षम हैं।

मुझे नए प्रदाता के साथ सेवा अनुबंध करने के लिए कितना समय मिलेगा?

आपके नए प्रदाता के साथ प्रारंभ तिथि उस समाप्ति तिथि के बाद या उसी दिन होनी चाहिए जिस पर आपने अपने वर्तमान प्रदाता के साथ सहमति की है।

एक बार जब आप अपने वर्तमान प्रदाता के साथ समाप्ति तिथि पर सहमत हो जाते/ती हैं, तो आपके पास अगले तिमाही की शुरुआत से नए प्रदाता के साथ सेवा अनुबंध में प्रवेश करने के लिए 12 महीना का समय होता है, अन्यथा आपकी फंडिंग वापस ले ली जाएगी। आपको फिर से सपोर्ट एट होम तक पहुंच प्राप्त करने के लिए माय एज्ड केयर को कॉल करना होगा।

आपकी सेवाओं में किसी भी व्यवधान को रोकने के लिए, यह दृढ़ता से सुझाव दिया जाता है कि आप अपने वर्तमान प्रदाता के साथ अपना सेवा अनुबंध तब तक समाप्त न करें जब तक कि आप:

- एक नया प्रदाता न ढूंढ लें और यह जांच न लें कि वे आपको आवश्यक देखभाल और सेवाएं प्रदान करने में सक्षम हैं
- अपने वर्तमान प्रदाता को अपने नए प्रदाता के विवरण दें
- एक सेवा अनुबंध पर चर्चा करें और अपने नए प्रदाता के साथ प्रारंभ तिथि की पुष्टि करें

• अपने वर्तमान प्रदाता के साथ समाप्ति तिथि की पुष्टि करें। यदि आप अब अपने वर्तमान प्रदाता से सेवाएं प्राप्त नहीं करना चाहते/ती हैं और नए सेवा अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले अधिक समय की आवश्यकता है, तो आपको अपने वर्तमान प्रदाता को सूचित करना चाहिए कि आप उनकी सेवाओं को छोड़ने की योजना बना रहे/रही हैं। आप तब एक भविष्य की समाप्ति तिथि पर सहमत हो सकते/ती हैं जो आपको यह तय करने के लिए पर्याप्त समय देगी कि क्या आप नए सेवा अनुबंध में प्रवेश करेंगे/गी।

किसी भी अप्रयुक्त फंड का क्या होता है?

आपका होम केयर अकाउंट (सितंबर 2021 से 31 अक्टूबर 2025 तक देय होम केयर पैकेज प्रोग्राम से कोई भी खर्च न की गई सरकारी सब्सिडी) को सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया द्वारा संभाल कर रखा जाता है। स्थानांतरण के दौरान इन फंड्स (धन-राशियों) तक पहुंच निम्नानुसार काम करती है:

दोनों प्रदाता स्थानांतरण (ट्रांसफर) पर आपके होम अकाउंट (खर्च न किए गए फंड्स का सरकार द्वारा संभाल कर रखे भाग) तक पहुंच प्राप्त कर सकते हैं।

- जिस प्रदाता को आप छोड़ रहे हैं, उसके पास आपकी देखभाल और सेवाओं के लिए किसी भी बकाया बिल (इनवॉयस) को अंतिम रूप देने के लिए आपकी निकास तिथि से 60 दिन का समय होगा, जिसके बाद वे आपकी ओर से कोई दावा (क्लेम) नहीं कर सकेंगे।

- यदि आपने सितंबर 2021 से पहले देखभाल में प्रवेश किया है और जिस प्रदाता को आप छोड़ रहे हैं, उसके पास आपकी ओर से खर्च न की गई धनराशि पड़ी है, तो यह धनराशि स्थानांतरण के 60 दिनों के बाद आपके होम केयर अकाउंट (गृह देखभाल खाते) में स्थानांतरित कर दी जाएगी।
- सेवाओं के बंद होने के 70 दिनों के भीतर, खर्च न किए गए किसी भी प्रतिभागी योगदान (शुल्क) का भुगतान आपको वापस कर दिया जाएगा।

यदि मैं होम केयर पैकेज कार्यक्रम से स्थानांतरण करता/ती हूँ तो क्या मेरी योगदान व्यवस्था प्रभावित होगी?

यदि आपको 12 सितंबर 2024 या उससे पहले होम केयर पैकेज के माध्यम से aged care सेवाओं के लिए स्वीकृत किया गया था और/या आप इन्हें प्राप्त कर रहे/ही थे/थी, तो यदि आप प्रदाता बदलते/ती हैं तो आपकी योगदान व्यवस्था प्रभावित नहीं होगी।

यदि मैं प्रदाता के बारे में शिकायत करना चाहता/ती हूँ तो क्या होगा?

आपका पहला कदम है कि आप सीधे अपने प्रदाता से संपर्क करें। अपने चिंताओं पर चर्चा करें ताकि वे आपकी समस्या को हल करने में मदद कर सकें।

हर प्रदाता के पास अपनी शिकायत प्रक्रिया होती है जिसका पालन करना होता है और वे आपको इसके बारे में बता सकेंगे।

यदि आप अपने प्रदाता की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप वृद्ध देखभाल गुणवत्ता और सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) को **1800 951 822** पर या **AgedCareQuality.gov.au** पर शिकायत कर सकते/ती हैं। कोई भी शिकायत कर सकता है और यह सेवा मुफ्त है। आप गुमनाम, गोपनीय या खुलकर शिकायत कर सकते/ती हैं। आप आयोग से संपर्क कर सकते/ती हैं भले ही आपने पहले अपने प्रदाता से बात नहीं की हो।

आप **ओल्डर पर्सन्स एडवोकेसी नेटवर्क (OPAN)** से **1800 700 600** पर संपर्क करना चाह सकते/ती हैं ताकि आपके अधिकारों और प्रदाता से बात करने के लिए सहायता के बारे में जानकारी मिल सके।

जानने के लिए **OPAN.org.au** पर जाएं कि OPAN आपकी कैसे मदद कर सकता है।

इस प्रकाशन में सभी जानकारी 1 नवंबर 2025 से सही है।

सहायता के लिए

देखें **MyAgedCare.gov.au**।
फोन: **1800 200 422**।

व्यक्तिगत रूप से: एक सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया सर्विस सेंटर पर जाएं या सामान्य जानकारी और सहायता के लिए मुफ्त आमने-सामने की अपॉइंटमेंट के लिए ऑनलाइन बुक करें। गहन सहायता के लिए, यदि आपके क्षेत्र में कोई Aged Care विशेषज्ञ अधिकारी है तो आप उससे बात कर सकते/ती हैं, या वीडियो चैट का उपयोग कर सकते/ती हैं।

ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services पर जाएं या **1800 227 475** पर निःशुल्क कॉल करें।