

Terima hasil asesmen
Anda

Tunggu untuk
dialokasikan
layanan

Temukan penyedia
layanan Bantuan di
Rumah

Masuki perjanjian
layanan

Atur layanan
Anda

Mengganti penyedia Bantuan di Rumah

Mengapa mengganti penyedia?

Beberapa alasan umum orang mengganti penyedia meliputi:

- pindah ke lokasi lain
- sedang mencari pengasuhan atau layanan yang berbeda (seperti membutuhkan penyedia Jalur Perawatan Restoratif)
- merasa tidak cocok dengan penyedia layanan saat ini
- menemukan penyedia layanan yang mengenakan harga lebih rendah.

Hal-hal yang perlu dipertimbangkan sebelum mengganti penyedia

Meskipun Anda dapat mengganti penyedia kapan saja, sebaiknya pertimbangkan hal-hal berikut terlebih dahulu:

- Jika Anda ingin menggunakan Jalur Akhir Kehidupan, peserta dianjurkan untuk tetap menggunakan penyedia layanan yang ada saat ini jika memungkinkan, mengingat adanya risiko penundaan penerimaan layanan
- Jika Anda memerlukan bantuan untuk berbicara dengan penyedia layanan Anda, organisasi advokasi seperti **Jaringan Advokasi Lanjut Usia** di seluruh Australia (OPAN) dapat membantu. Hubungi OPAN di **1800 700 600** atau kunjungi **OPAN.org.au**.
- Periksa perjanjian layanan Anda untuk mengetahui ketentuannya, misalnya menyetujui tanggal berakhirnya layanan dengan penyedia layanan Anda saat ini.
- Cari tahu apakah ada penyedia yang tersedia di area Anda dengan menggunakan alat 'Temukan penyedia layanan' di situs web My Aged Care di **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
- Buat daftar pendek dan hubungi penyedia pilihan Anda untuk mengonfirmasi bahwa mereka tersedia dan dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi Anda.
- Pertimbangkan dan diskusikan dengan penyedia layanan baru Anda apakah Anda akan memiliki cukup anggaran triwulanan dan dana yang belum terpakai untuk layanan selama sisa triwulan setelah keluar dari penyedia layanan Anda saat ini. Penyedia layanan baru Anda mungkin tidak mengetahui informasi anggaran Anda yang akurat hingga 28 hari setelah mulai menggunakan layanan mereka.
- Jika Anda sebelumnya beralih dari Paket Pengasuhan di Rumah (Home Care Package) dan memiliki dana yang belum terpakai, penyedia layanan Anda saat ini harus mentransfer dana Paket Pengasuhan di Rumah yang belum terpakai ke pemerintah (Persemakmuran), untuk dikelola oleh Services Australia.
- Setujui tanggal mulai dan berakhirnya layanan dengan penyedia layanan Anda saat ini dan yang baru.

Apakah saya perlu mencari penyedia layanan baru sebelum meninggalkan penyedia layanan saya saat ini?

Untuk meminimalkan gangguan pada layanan Anda, Anda harus mulai mencari penyedia baru sebelum menyetujui tanggal berakhirnya layanan dengan penyedia layanan Anda saat ini.

Gunakan alat 'Temukan penyedia layanan' di situs web My Aged Care di **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** untuk memeriksa apakah penyedia layanan lain dapat memberikan pengasuhan dan layanan yang Anda butuhkan dan berapa biayanya. Anda juga dapat menghubungi My Aged Care di **1800 200 422** untuk bantuan.

Anda juga dapat mengunjungi pusat layanan Services Australia atau memesan secara daring untuk janji temu tatap muka gratis guna memperoleh informasi umum dan dukungan. Jika Anda memerlukan dukungan khusus, Anda dapat berbicara dengan Petugas Spesialis Pengasuhan Lansia jika ada di daerah Anda, atau dengan menggunakan obrolan video. Kunjungi **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** atau hubungi nomor bebas pulsa **1800 227 475** pada hari kerja dari jam 8 pagi hingga 5 sore.

Anda memiliki tanggung jawab untuk memberi tahu penyedia layanan Anda saat ini kapan Anda ingin berhenti menerima layanan pengasuhan di rumah dari mereka.

Bagaimana cara mengaktifkan kode rujukan (referral code) sehingga saya dapat mengganti penyedia?

Hubungi My Aged Care untuk mengaktifkan kembali kode rujukan Anda. Anda memerlukan kode rujukan ini untuk diberikan pada penyedia layanan baru Anda sebelum Anda dapat mulai menerima layanan mereka.

Ketika kode rujukan yang diaktifkan kembali diterima oleh penyedia layanan baru Anda, pemberitahuan akan dikirimkan ke penyedia layanan Anda saat ini untuk memberi tahu mereka. Anda harus berdiskusi dengan penyedia layanan Anda saat ini untuk menyetujui secara resmi tanggal berakhirnya layanan Anda saat ini.

Demi kelangsungan pengasuhan, penyedia layanan Anda saat ini harus berbicara dengan penyedia layanan baru Anda untuk memastikan mereka siap dan mampu menerima Anda sebagai peserta (penerima layanan).

Berapa lama waktu yang saya miliki untuk memasuki perjanjian layanan dengan penyedia layanan baru?

Tanggal mulai dengan penyedia layanan baru Anda harus pada atau setelah tanggal berakhirnya layanan yang telah Anda setujui dengan penyedia layanan Anda saat ini.

Setelah Anda menyetujui tanggal akhir dengan penyedia layanan saat ini, Anda memiliki waktu 12 bulan sejak awal triwulan berikutnya untuk membuat perjanjian layanan dengan penyedia layanan yang baru atau dana Anda akan ditarik. Anda perlu menghubungi My Aged Care untuk dapat memperoleh program Bantuan di Rumah (Support at Home) lagi.

Untuk mencegah gangguan apa pun pada layanan Anda, sangat disarankan agar Anda tidak mengakhiri perjanjian layanan dengan penyedia layanan Anda saat ini hingga Anda:

- menemukan penyedia layanan baru dan memeriksa apakah mereka mampu menyediakan pengasuhan dan layanan yang Anda butuhkan
- memberikan penyedia layanan Anda saat ini rincian penyedia layanan baru Anda
- mendiskusikan perjanjian layanan dan mengonfirmasi tanggal mulai dengan penyedia layanan baru Anda
- mengonfirmasikan tanggal berakhirnya layanan dengan penyedia layanan Anda saat ini.

Jika Anda tidak lagi menginginkan penyedia layanan Anda saat ini memberikan layanan tetapi Anda memerlukan lebih banyak waktu sebelum menandatangani perjanjian layanan baru, Anda harus memberi tahu penyedia layanan Anda saat ini bahwa Anda berencana untuk meninggalkan layanan mereka. Anda kemudian dapat menyetujui tanggal akhir layanan di masa mendatang yang akan memberi Anda cukup waktu untuk memutuskan apakah Anda akan menandatangani perjanjian layanan baru.

Apa yang akan terjadi dengan dana yang belum terpakai?

Akun untuk pengasuhan di rumah Anda (setiap subsidi Pemerintah yang tidak terpakai dari Program Paket Pengasuhan di Rumah yang dibayarkan dari September 2021 hingga 31 Oktober 2025) dipegang oleh Services Australia. Akses ke dana ini selama masa peralihan tersebut adalah sebagai berikut:

- Kedua penyedia layanan dapat mengakses akun Anda untuk pengasuhan di rumah itu (bagian dana yang tidak terpakai yang dipegang oleh pemerintah) setelah peralihan.
- Penyedia layanan yang Anda tinggalkan akan memiliki waktu 60 hari untuk menyelesaikan tagihan yang belum dibayar untuk pengasuhan dan layanan yang diberikan mereka kepada Anda sejak tanggal keluar Anda, setelah itu mereka tidak dapat lagi mengajukan klaim atas nama Anda.

- Jika Anda memasuki program pengasuhan sebelum September 2021 dan penyedia layanan yang Anda tinggalkan memegang dana yang belum terpakai atas nama Anda, dana ini akan ditransfer ke akun Anda untuk pengasuhan di rumah 60 hari setelah peralihan.
- Kontribusi/iuran (biaya) peserta yang tidak terpakai akan dikembalikan kepada Anda dalam waktu 70 hari setelah layanan dihentikan.

Jika saya beralih dari Program Paket Pengasuhan di Rumah, apakah pengaturan kontribusi saya akan terpengaruh?

Jika Anda disetujui untuk dan/atau menerima layanan pengasuhan lanjut usia melalui Paket Pengasuhan di Rumah pada atau sebelum 12 September 2024, pengaturan kontribusi Anda tidak akan terpengaruh jika Anda mengganti penyedia layanan.

Bagaimana jika saya ingin membuat pengaduan tentang penyedia layanan?

Langkah pertama adalah menghubungi penyedia layanan Anda secara langsung. Diskusikan kekhawatiran Anda dengan mereka untuk melihat apakah mereka dapat membantu menyelesaikan masalah Anda.

Setiap penyedia layanan memiliki proses pengaduan yang harus diikuti, yang dapat mereka beritahukan kepada Anda.

Jika Anda tidak puas dengan tanggapan penyedia layanan, Anda dapat membuat pengaduan kepada Komisi Kualitas dan Keselamatan Pengasuhan Lansia di **1800 951 822** atau di **AgedCareQuality.gov.au**. Siapa pun dapat membuat pengaduan dan layanan ini gratis. Anda dapat membuat pengaduan secara anonim, rahasia, atau terbuka. Anda dapat menghubungi Komisi ini meskipun Anda belum berbicara dengan penyedia layanan Anda terlebih dahulu.

Anda dapat juga menghubungi **Jaringan Advokasi Lansia (OPAN)** di **1800 700 600** untuk informasi tentang hak-hak Anda dan dukungan untuk berbicara dengan penyedia layanan Anda.

Kunjungi **OPAN.org.au** untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana OPAN dapat membantu Anda.

Semua informasi dalam publikasi ini benar per 1 November 2025.

Untuk bantuan

Kunjungi **MyAgedCare.gov.au**.
Telepon **1800 200 422**.

Secara langsung: kunjungi pusat layanan Services Australia atau pesan secara daring untuk membuat janji temu tatap muka gratis guna memperoleh informasi umum dan dukungan. Untuk bantuan khusus, Anda dapat berbicara dengan Aged Care Specialist Officer (Petugas Spesialis Pengasuhan Lansia) jika tersedia di area Anda, atau dengan menggunakan obrolan video. Kunjungi **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** atau telepon bebas pulsa di **1800 227 475**.