

평가 결과 받기

서비스 배정
기다리기

재가노인지원
서비스 제공업체
찾기

서비스 계약 체결

서비스
관리하기

재가노인지원 (Support at Home) 서비스 제공업체 변경하기

서비스 제공업체를 변경하는 이유는?

서비스 제공업체를 변경하는 일반적인 이유는 다음과 같습니다:

- 다른 장소로 이사
- 다른 형태의 돌봄 또는 서비스를 찾고 있는 경우 (예: 회복 돌봄 경로 제공업체가 필요한 경우)
- 현재 서비스 제공업체와의 개인적인 차이
- 더 낮은 가격을 청구하는 서비스 제공업체를 찾았음.

서비스 제공업체를 변경하기 전에 고려할 사항

언제든지 서비스 제공업체를 변경할 수 있지만, 먼저 다음 사항을 고려해 보는 것이 좋습니다:

- 생애 말기 돌봄 경로를 이용하는 경우, 서비스 제공 지연 위험을 고려하여 가능한 한 기존 서비스 제공업체를 유지할 것을 권장합니다.
- 현재 서비스 제공업체에 불만이 있거나 자신의 돌봄 필요 사항이 변경된 경우, 먼저 서비스 제공업체와 여러분의 우려 사항을 논의해 보세요.
- 서비스 제공업체와 이야기하는 데 도움이 필요하시면, **호주 전역의 노인 옹호 네트워크 (OPAN)**와 같은 옹호 단체가 도와드릴 수 있습니다. **1800 700 600**으로 OPAN에 전화하거나 **OPAN.org.au**를 방문하세요.
- 현재 서비스 제공업체와 계약 종료일을 협의하는 것과 같은 계약 조건을 서비스 계약서에서 확인하세요.
- My Aged Care 웹사이트 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**의 '서비스 제공업체 찾기 (Find a provider)' 도구를 사용하여 해당 지역에 이용 가능한 서비스 제공업체가 있는지 확인하세요.
- 후보 목록을 작성하고 선택한 서비스 제공업체에 전화해 서비스 이용 가능 여부와 여러분의 필요 사항 및 선호 사항을 충족할 수 있는지 확인하세요.
- 현재 서비스 제공업체와 계약을 종료한 후 남은 분기 동안 서비스에 필요한 분기별 예산과 미사용 자금이 충분한지 고려해보고 새로운 서비스 제공업체와 논의하세요. 신규 서비스 제공업체는 서비스를 시작한 후 28일이 지나기 전까지 여러분의 정확한 예산 정보를 알지 못할 수도 있습니다.
- 이전에 재가 돌봄 패키지(Home Care Package)에서 전환하였고 미사용 자금이 있는 경우, 현재 서비스 제공업체는 모든 재가 돌봄 패키지 미사용 자금을 연방 정부에 이체해야 하며, 이는 Services Australia에서 관리하게 됩니다.

- 현재 서비스 제공업체 및 신규 서비스 제공업체와 시작일 및 종료일을 협의하세요.

현재 서비스 제공업체를 떠나기 전에 신규 서비스 제공업체를 찾아야 하나요?

서비스 종단을 최소화하려면, 현재 서비스 제공업체와 종료일에 대해 합의하기 전에 서비스 제공업체를 찾아보기 시작해야 합니다.

My Aged Care 웹사이트 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**에서 '서비스 제공업체 찾기 (Find a provider)' 도구를 사용하여 다른 서비스 제공업체가 여러분이 필요로 하는 돌봄 및 서비스를 제공할 수 있는지, 그리고 그 비용이 얼마인지 확인해보세요. 도움이 필요하시면 **1800 200 422**로 My Aged Care에 문의할 수 있습니다.

Services Australia 서비스 센터를 방문하거나 온라인으로 일반 정보 및 지원을 위한 무료 대면 상담을 예약하세요. 심층적인 지원을 원하시면, 해당 지역에 노인 돌봄 서비스 담당관(Aged Care Specialist Officer)이 있는 경우 직접 이야기 하거나 화상 채팅으로 상담할 수 있습니다. **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**를 방문하거나 평일 오전 8시부터 오후 5시까지 무료 전화 **1800 227 475**로 연락하세요.

여러분은 현재 이용 중인 서비스 제공업체에게 재가 돌봄 패키지 이용을 중단하려는 날짜를 알려야 하는 책임이 있습니다.

서비스 제공업체 변경을 위한 '의뢰 코드(referral code)'를 활성화하려면 어떻게 해야 하나요?

의뢰 코드를 재활성화하려면 My Aged Care에 연락하세요. 신규 서비스 제공업체의 서비스를 받기 시작하기 전에 해당 업체에 이 의뢰 코드를 전달해야 합니다.

신규 서비스 제공업체가 재활성화된 의뢰 코드를 승인하면, 기존 서비스 제공업체에게 해당 사실을 알리는 알림이 전송됩니다. 현재 서비스 제공업체와 현재 이용 중인 서비스의 종료 날짜에 대해 공식적으로 합의하기 위해 논의해야 합니다.

돌봄 서비스의 연속성을 위해, 현재 서비스 제공업체는 신규 서비스 제공업체와 대화하여 그들이 여러분을 참가자로 수용할 준비가 되어 있고 가능한지 확인해야 합니다.

신규 서비스 제공업체와 서비스 계약을 체결하기 위해 얼마나 기다려야 하나요?

신규 서비스 제공업체와의 시작 날짜는 기존 서비스 제공업체와 합의한 종료 날짜 혹은 그 이후여야 합니다.

현재 서비스 제공업체와 종료 날짜에 합의한 후, 다음 분기 시작일부터 12개월 이내에 신규 서비스 제공업체와 서비스 계약을 체결해야 하며, 그렇지 않으면 자금이 철회됩니다. 재가노인지원(Support at Home) 프로그램을 다시 이용하려면 My Aged Care에 전화해야 합니다.

서비스 중단이 발생하지 않도록, 다음 조치를 취할 때까지 현재 서비스 제공업체와의 서비스 계약을 종료하지 않을 것을 강력히 권합니다:

- 신규 서비스 제공업체를 찾고 그들이 자신에게 필요한 돌봄과 서비스를 제공할 수 있는지 확인
- 현재 서비스 제공업체에게 신규 서비스 제공업체의 세부 정보를 제공
- 서비스 계약을 논의하고 신규 서비스 제공업체와 시작 날짜를 확정
- 현재 서비스 제공업체와 종료 날짜를 확정.

현재 서비스 제공업체로부터 서비스를 더 이상 받고 싶지 않으며 새로운 서비스 계약을 체결하기 전에 더 많은 시간이 필요한 경우, 현재 서비스 제공업체에게 여러분이 서비스를 해지할 계획임을 알려야 합니다. 그런 다음 새로운 서비스 계약을 체결할지 여부를 결정하기에 충분한 시간을 확보해 줄 향후 종료 날짜를 합의할 수 있습니다.

사용되지 않은 자금은 어떻게 되나요?

여러분의 재가 돌봄 계좌(2021년 9월부터 2025년 10월 31일까지 지급되는 재가 돌봄 패키지(Home Care Packages) 프로그램의 미사용 정부 보조금)는 Services Australia에서 보유하게 됩니다. 서비스 전환 중 해당 자금에 대한 접근은 다음과 같습니다:

- 서비스 전환 시 양쪽 서비스 제공업체 모두 여러분의 재가 돌봄 계좌(정부가 보유한 미사용 자금 부분)에 접근할 수 있습니다.
- 여러분이 이용을 종료하는 제공업체는 여러분의 서비스 종료일로부터 60일 이내에 여러분의 돌봄 및 서비스에 대한 미결제 청구서를 최종 처리해야 하며, 그 이후에는 여러분을 대신해 더 이상 청구를 할 수 없습니다.

- 2021년 9월 이전에 돌봄 서비스를 시작했고 여러분이 이용을 종료하는 제공업체가 여러분을 대신하여 연방정부의 미사용 자금을 보유하고 있다면, 이 자금은 서비스 전환 후 60일 이내에 여러분의 재가 돌봄 계좌로 이체됩니다.
- 미사용된 참가자 분담금(서비스 비용)은 서비스 중단 후 70일 이내에 여러분에게 환불됩니다.

재가 돌봄 패키지 (Home Care Packages) 프로그램에서 전환한 경우, 본인 분담금 납부 조건에 영향을 받나요?

2024년 9월 12일 또는 그 이전에 재가 돌봄 패키지를 통해 노인 돌봄 서비스를 승인받았거나 또는 그 서비스를 받고 있었다면, 서비스 제공업체를 변경해도 분담금 납부 조건에 영향을 미치지 않습니다.

서비스 제공업체에 대해 불만을 제기하고 싶다면 어떻게 해야 하나요?

첫 번째 단계는 서비스 제공업체에게 직접 연락하는 것입니다. 해당 업체와 우려 사항을 논의하여 문제를 해결할 수 있는지 알아보세요.

모든 서비스 제공업체는 따라야 하는 자체적인 불만 처리 절차가 있으며, 이에 대해 알려드릴 수 있습니다.

서비스 제공업체의 대응에 만족하지 않으면, **1800 951 822**로 전화하거나 **AgedCareQuality.gov.au**를 방문하여 노인 돌봄 품질 및 안전 위원회에 불만을 제기할 수 있습니다. 누구나 불만을 제기할 수 있으며 서비스는 무료입니다. 익명으로, 비밀리에 또는 공개적으로 불만을 제기할 수 있습니다. 서비스 제공업체와 먼저 이야기하지 않았더라도, 위원회에 연락할 수 있습니다.

여러분의 권리에 대한 정보 및 서비스 제공업체와 이야기하는 데 필요한 지원에 대한 정보를 원하시면 **1800 700 6000**으로 노인 옹호 네트워크(OPAN)에 연락하실 수 있습니다.

OPAN이 어떻게 도움을 드릴 수 있는지 자세히 알아보려면 **OPAN.org.au**를 방문하세요

이 간행물의 모든 정보는 2025년 11월 1일 기준 정확한 정보입니다.

도움이 필요하시면

웹사이트 방문:

MyAgedCare.gov.au

전화: **1800 200 422**.

직접 방문: Services Australia 서비스 센터를 방문하거나 온라인으로 일반 정보 및 지원을 위한 무료 대면 상담을 예약하세요. 심층적인 지원을 원하시면, 해당 지역에 노인 돌봄 서비스 담당관(Aged Care Specialist Officer)이 있는 경우 직접 이야기 하거나 화상 채팅으로 상담할 수 있습니다.

ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services를 방문하거나 무료 통화 **1800 227 475** 이용하세요.