

तपाईंको मूल्याङ्कनको
परिणाम प्राप्त गर्नुहोस्

सेवाहरू विनियोजित
हुन पर्खनुहोस्

घरमै सहायता
(Support at Home)
प्रदायक फेला पार्नुहोस्

सेवा सम्झौता
गर्नुहोस्

तपाईंको सेवाहरू
व्यवस्थित गर्नुहोस्

घरमै सहायता (Support at Home) सेवा प्रदायकहरू परिवर्तन गर्ने बारे

प्रदायकहरू किन परिवर्तन गर्ने?

केही सामान्य कारणहरू जसले मानिसहरूलाई प्रदायकहरू परिवर्तन गर्न प्रेरित गर्छन्:

- अर्को स्थानमा सर्नु
- फरक हेरचाह वा सेवा प्रदायक खोज्दै हुनुहुन्छ (जस्तै पुनर्स्थापनात्मक हेरचाह मार्ग सेवाप्रदायकको आवश्यकता)
- हालको प्रदायकसँग व्यक्तिगत भिन्नताहरू
- कम मूल्य तिराउने प्रदायक फेला पार्नु।

प्रदायकहरू परिवर्तन गर्नु अघि विचार गर्नुपर्ने कुराहरू

तपाईं कुनै पनि समयमा प्रदायकहरू परिवर्तन गर्न सक्नुहुन्छ, तर तपाईंले पहिला तलका कुरा विचार गर्नु पर्छ:

- यदि तपाईंले जीवन-अन्त्यको मार्ग सेवा उपभोग गर्दै हुनुहुन्छ भने, सहभागीहरूलाई सेवाहरू प्राप्त गर्न ढिलाइ हुनसक्ने जोखिमलाई ध्यानमा राख्दै सम्भव भएसम्म उनीहरूको वर्तमान प्रदायकसँगै रहन प्रोत्साहित गरिन्छ।
- यदि तपाईं आफ्नो हालको प्रदायकसँग असन्तुष्ट हुनुहुन्छ वा तपाईंको हेरचाहको आवश्यकता परिवर्तन भएको छ भने, सबैभन्दा पहिले आफ्नो चिन्ताहरूलाई आफ्नो प्रदायकसँग छलफल गर्ने प्रयास गर्नुहोस्।
- यदि तपाईंलाई आफ्नो प्रदायकसँग कुरा गर्न मद्दतको आवश्यकता छ भने, अष्ट्रेलियाभरिका **वृद्ध व्यक्तिहरूको वकालत सञ्जाल (Older Persons Advocacy Network) (OPAN)** जस्तो वकालत संगठनले मद्दत गर्न सक्छ। **1800 700 600** मा OPAN लाई फोन गर्नुहोस् वा **OPAN.org.au** मा जानुहोस्।
- तपाईंको सेवा सम्झौतामा भएका शर्तहरू हेर्नुहोस् जस्तै वर्तमान प्रदायकसँगको सहमत सेवा अन्त्य मिति।
- **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** मा मेरो एजकेयर (My Aged Care) को वेबसाइटमा 'प्रदायक खोज्नुहोस्' खण्ड प्रयोग गरेर तपाईंको क्षेत्रका उपलब्ध प्रदायकहरू छन् कि छैनन् हेर्नुहोस्।
- खण्ड छोटो सूची बनाउनुहोस् र तपाईंको रोजाइका प्रदायकहरूलाई फोन गर्नुहोस् ताकि उनीहरूसँग उपलब्धता छ कि छैन र तपाईंका आवश्यकताहरू र प्राथमिकताहरू पूरा गर्न सक्छन् कि सक्दैनन् पुष्टि गर्न सकियोस।
- विचार गर्नुहोस् तपाईंको वर्तमान प्रदायकलाई छोडेर बाँकी त्रैमासिकका सेवाहरूको लागि पर्याप्त त्रैमासिक बजेट र खर्च नगरेको कोष रकम हुनेछ कि छैन तपाईंको नयाँ प्रदायकसँग छलफल गर्नुहोस्। तपाईंको नयाँ प्रदायकले उनीहरूसँग सेवा सुरु गरेपछि 28 दिनसम्म तपाईंको बजेट बारे सही जानकारी थाहा नपाउन सक्छन्।

- यदि तपाईं अघिल्लो होम केयर प्याकेज बाट सर्नु भयो र खर्च नगरेको कोष छ भने, तपाईंको वर्तमान प्रदायकले कुनै पनि होम केयर प्याकेज खर्च नगरेको कोषलाई कमनवेल्थमा स्थानान्तरण गर्नुपर्छ, जसलाई सर्भिसस अष्ट्रेलियाले व्यवस्थापन गर्नेछ।
- तपाईंको वर्तमान र नयाँ प्रदायकसँग सेवा सुरु गर्ने र अन्त्य गर्ने मितिहरूमा सहमत हुनुहोस्।

के म मेरो वर्तमान प्रदायक छोड्नु अघि नयाँ प्रदायक खोज्नुपर्छ?

तपाईंको सेवाहरूमा आउन सक्ने कुनै पनि अवरोधलाई कम गर्न, तपाईंले आफ्नो वर्तमान प्रदायकसँग सेवा अन्त्य गर्ने मितिमा सहमत हुनु अघि नयाँ प्रदायकहरूको अनुसन्धान गर्न सुरु गर्नुपर्छ।

तपाईंले मेरो एजकेयर को वेबसाइटमा रहेको **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** मा रहेको 'Find a Provider' खण्ड प्रयोग गरेर अर्को प्रदायकले तपाईंलाई आवश्यक हेरचाह र सेवाहरू प्रदान गर्न सक्छ कि सक्दैन र पैसा कति लाग्छ पत्ता लगाउन सक्नुहुन्छ। तपाईंले सहायताको लागि **1800 200 422** मा मेरो एजकेयर लाई पनि फोन गर्न सक्नुहुन्छ।

तपाईं सर्भिसस अष्ट्रेलियाको सेवा केन्द्रमा पनि जान सक्नुहुन्छ वा सामान्य जानकारी र सहयोगको लागि निःशुल्क आमने-सामने अपोइन्टमेन्ट अनलाइन बुक गर्न सक्नुहुन्छ। विस्तृत सहयोगको लागि, यदि तपाईंको क्षेत्रमा एजकेयर विशेषज्ञ अधिकारी छ भने, उनीसँग कुरा गर्न सक्नुहुन्छ वा भिडियो च्याट गर्न सक्नुहुन्छ। **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** मा जानुहोस् वा **1800 227 475** मा सोमबार-शुक्रबार, बिहान 8 बजे देखि 5 बजे सम्म निःशुल्क फोन गर्नुहोस्।

तपाईंको वर्तमान प्रदायकलाई तपाईंले उनीहरूसँग बाट होम केयर सेवाहरू लिन रोक्ने दिनको बारेमा जानकारी दिने जिम्मेवारी तपाईंको हो।

म प्रदायकहरू परिवर्तन गर्नको लागि सन्दर्भ कोड (referral code) कसरी सक्रिय गर्न सक्छु?

तपाईंको सन्दर्भ कोड पुनः सक्रिय गर्न मेरो एजकेयर (My Aged Care) लाई फोन गर्नुहोस्। तपाईंले सेवाहरू प्राप्त गर्न सुरु गर्नुअघि यो सन्दर्भ कोड तपाईंको नयाँ प्रदायकलाई दिनु आवश्यक छ।

जब पुनः सक्रिय गरिएको सन्दर्भ कोड तपाईंको नयाँ प्रदायकले स्वीकार गर्छ, तपाईंको वर्तमान प्रदायकलाई थाहा दिनको लागि एक सूचना पठाइनेछ। तपाईंको वर्तमान प्रदायकसँग औपचारिक रूपमा तपाईंको वर्तमान सेवाहरूको अन्त्य गर्ने मितिमा सहमत हुन छलफल गर्नुपर्छ।

सहयोगको निरन्तरताका लागि, तपाईंको वर्तमान प्रदायकले तपाईंको नयाँ प्रदायकसँग कुरा गर्नुपर्छ ताकि उनीहरूले तपाईंलाई सहभागीको रूपमा स्वीकार्न तयार र सक्षम छन् भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्न सक्छन्।

म नयाँ प्रदायकसँग सेवा सम्झौता गर्न कति लामो समय पाउँछु?

तपाईंको नयाँ प्रदायकसँग सेवा सुरु गर्ने मिति, तपाईंको वर्तमान प्रदायकसँग सहमत भएको सेवा अन्त्य गर्ने मितिको दिन वा यस पछि हुनुपर्छ।

एक पटक तपाईंले आफ्नो वर्तमान प्रदायकसँग सेवा अन्त्य मितिमा सहमति जनाउनुभएपछि, तपाईंसँग नयाँ प्रदायकसँग सेवा सम्झौता गर्न अर्को त्रैमासको शुरुदेखि १२ महिनाको अवधि हुन्छ अन्यथा तपाईंको कोष फिर्ता लिइनेछ। यदि तपाईं पुनः घरमै सहायता सेवा प्राप्त गर्न चाहनुहुन्छ भने, तपाईंले मेरो एजकेयरमा फोन गर्नुपर्नेछ।

तपाईंको सेवाहरूमा कुनै अवरोध नआओस् भनेर, तपाईंको वर्तमान प्रदायकसँगको सेवा सम्झौता तब सम्म समाप्त नगर्नुहोस् जबसम्म तपाईं निम्न कुराहरू गर्नुहुन्न।

- नयाँ प्रदायक फेला पार्नुहुन्न र उनीहरूले तपाईंलाई आवश्यक पर्ने हेरचाह र सेवाहरू प्रदान गर्न सक्षम छन् कि छैनन् जाँच गर्नुहुन्न।
- तपाईंको वर्तमान प्रदायकलाई तपाईंको नयाँ प्रदायकको विवरण दिनुहुन्न।
- सेवा सम्झौताबारे छलफल गर्नुहुन्न र तपाईंको नयाँ प्रदायकसँग सेवा सुरु गर्ने मिति पुष्टि गर्नुहुन्न।
- तपाईंको वर्तमान प्रदायकसँग सेवा अन्त्यको मिति पुष्टि गर्नुहुन्न।

यदि तपाईं अब आफ्नो वर्तमान प्रदायकका सेवाहरू चाहनुहुन्न र नयाँ सेवा सम्झौतामा हस्ताक्षर गर्नुअघि थप समय चाहिन्छ भने, तपाईंले आफ्नो वर्तमान प्रदायकलाई उनीहरूको सेवाहरू छोड्ने योजना बनाएको कुरा जानकारी दिनु पर्छ। तपाईंले सेवा अन्त्य गर्ने मिति केहि समय पछिको लिन सहमत हुन सक्नुहुन्छ जसले गर्दा तपाईंलाई नयाँ सेवा सम्झौतामा प्रवेश गर्ने/नगर्ने बारे निर्णय लिनको लागि पर्याप्त समय हुनेछ।

खर्च नगरेको बाँकी कोष के हुन्छ?

तपाईंको होम केयर खाता (सेप्टेम्बर 2021 देखि 31 अक्टोबर 2025 सम्म भुक्तानी हुने होम केयर प्याकेज योजनाअन्तर्गत खर्च नगरिएको सरकारी अनुदान) सर्भिसेस अष्ट्रेलियाले राख्छ। स्थानान्तरणको समयमा यी कोषहरूमाथिको पहुँच निम्नानुसार हुनेछ:

- दुवै प्रदायकहरूले स्थानान्तरणमा तपाईंको होम केयर खाता (खर्च नगरिएको कोषको सरकारले राखेको अंश) माथि पहुँच प्राप्त गर्न सक्दछन्।
- तपाईंले छोड्नु भएको प्रदायकसँग तपाईंको हेरचाह र सेवाहरूको लागि तिर्न बाँकी कुनै पनि बिललाई अन्तिम रूप दिन सेवा अन्त्य हुने मितिदेखि ६० दिनको समय हुनेछ, त्यसपछि उनीहरूले अब तपाईंको लागि रकम दाबी गर्न सक्नेछैनन्।

यस प्रकाशनमा भएका सबै जानकारी
1 नोभेम्बर 2025 देखि सही छन्।

- यदि तपाईंले सेप्टेम्बर 2021 भन्दा पहिले हेरचाह सेवा लिन थाल्नुभएको थियो र तपाईंले छोड्नु भएको कमनवेल्थ प्रदायकले तपाईंको तर्फबाट खर्च नगरिएको रकम राखेको छ भने, यी कोषहरू स्थानान्तरण पश्चात ६० दिन पछि तपाईंको होम केयर खातामा जम्मा हुनेछ।
- खर्च नगरिएको कुनै पनि सहभागी योगदान (शुल्कहरू) सेवा बन्द भएको 70 दिनभित्र तपाईंलाई फिर्ता भुक्तानी गरिनेछ।

यदि मैले होम केयर प्याकेज कार्यक्रमबाट सरें भने के मेरो योगदान व्यवस्था प्रभावित हुनेछ?

यदि तपाईंलाई 12 सेप्टेम्बर 2024 भन्दा पहिले होम केयर प्याकेजमार्फत वृद्ध हेरचाह सेवा प्राप्त गर्न स्वीकृत गरिएको छ भने, प्रदायक परिवर्तन गर्दा तपाईंको योगदानको व्यवस्था प्रभावित हुनेछैन।

यदि म प्रदायकको बारेमा गुनासो गर्न चाहन्छु भने के गर्ने?

पहिलो कदम भनेको तपाईंको प्रदायकलाई सिधै सम्पर्क गर्नु हो। तपाईंका चासोहरू उनीहरूसँग छलफल गर्नुहोस् र उनीहरूले तपाईंको समस्या समाधान गर्न मद्दत गर्न सक्छन् कि छैन बुझ्नुहोस्।

हरेक प्रदायकसँग गुनासोको प्रक्रिया हुन्छ जुन उनीहरूले तपाईंलाई बताउन सक्छन्।

यदि तपाईं आफ्नो प्रदायकको प्रतिक्रियाबाट सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, तपाईं **1800 951 822** मा वा **AgedCareQuality.gov.au** मा एजकेयर गुणस्तर र सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) लाई गुनासो गर्न सक्नुहुन्छ। कुनै पनि व्यक्तिले गुनासो गर्न सक्छ र सेवा निःशुल्क छ। तपाईं अज्ञात रूपमा, गोपनीय रूपमा वा खुला रूपमा गुनासो गर्न सक्नुहुन्छ। तपाईंले आफ्नो प्रदायकसँग पहिला कुरा नगरी आयोगलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।

तपाईंले **Older Persons Advocacy Network (OPAN)** लाई **1800 700 600** मा सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ जसले तपाईंका अधिकार र प्रदायकसँग कुरा गर्नको लागि सहयोगको बारेमा जानकारी दिन्छ।

OPAN ले तपाईंलाई कसरी मद्दत गर्न सक्छ भन्ने बारेमा थप जान्नको लागि **OPAN.org.au** मा जानुहोस्।

मद्दतको लागि

MyAgedCare.gov.au मा हेर्नुहोस्।
फोन **1800 200 422**।

व्यक्तिगत रूपमा: सर्भिसेस अष्ट्रेलिया सेवा केन्द्रमा जानुहोस् वा सामान्य जानकारी र सहयोगको लागि निःशुल्क आमने-सामनेको अपोइन्टमेन्टको लागि अनलाइनमा बुक गर्नुहोस्। विस्तृत सहयोगको लागि, यदि तपाईंको क्षेत्रमा एजकेयर विशेषज्ञ अधिकारी छ भने, उनीसँग कुरा गर्न सक्नुहुन्छ वा भिडियो च्याट गर्न सक्नुहुन्छ।

ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services मा जानुहोस् वा **1800 227 475** निःशुल्क फोन गर्नुहोस्।