

Receba o
resultado da
sua avaliação

Aguarde a
alocação de
serviços

Encontre um
provedor do
Support at Home

Assine um contrato
de prestação
de serviços

Faça a gestão dos
seus serviços

Mudando provedores do Support at Home

Por que mudar de provedor?

Algumas razões comuns pelas quais as pessoas mudam de provedor incluem:

- mudança para um local diferente
- à procura de cuidados ou serviços diferentes (por exemplo, se precisa de um provedor do Plano de Cuidados Restaurativos)
- diferenças pessoais com o provedor atual
- encontrou um provedor que cobra preços mais baixos.

Coisas a considerar antes de mudar de provedor

Embora você possa mudar de provedor a qualquer momento, pode ser interessante considerar o seguinte primeiro:

- Se você estiver acessando o Plano de Cuidados de Fim da Vida, é recomendado manter o seu provedor atual sempre que possível, devido ao risco de atrasos no recebimento dos serviços.
- Se você não está satisfeito com seu provedor atual ou suas necessidades de cuidado mudaram, tente discutir suas preocupações com seu provedor primeiro.
- Se você precisar de assistência para conversar com seu provedor, uma organização de defesa como a **Older Persons Advocacy Network** [Rede de Defesa das Pessoas Idosas, OPAN] pode ajudar. Ligue para a OPAN no **1800 700 600** ou visite **OPAN.org.au**.
- Verifique seu contrato de prestação de serviços para condições como combinar uma data de término com seu provedor atual.
- Verifique se há provedores disponíveis na área usando a ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care em **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- Faça uma lista e ligue para os provedores de sua escolha para confirmar se eles têm disponibilidade e podem atender suas necessidades e preferências.
- Considere e discuta com seu novo provedor se você terá orçamento trimestral e recursos não usados suficientes para os serviços para o restante do trimestre após a saída do seu provedor atual. Pode levar até 28 dias após o início do atendimento para que seu novo provedor tenha informações precisas sobre seu orçamento.
- Se você anteriormente fez a transição de um Home Care Package [Pacote de Cuidados Domiciliares] e tem fundos não gastos, seu provedor atual deve transferir quaisquer fundos não gastos do Home Care Package para o Commonwealth, a serem geridos pela Services Australia.

- Concorde com as datas de início e término com seu provedor atual e o novo provedor.

Preciso encontrar um novo provedor antes de deixar meu provedor atual?

Para minimizar qualquer interrupção em seus serviços, você deve começar a pesquisar provedores antes de concordar com uma data de término com seu provedor atual.

Use a ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care em **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** para verificar se outro provedor pode fornecer os cuidados e serviços de que você precisa e quanto pode custar. Você também pode ligar para o My Aged Care no **1800 200 422** para assistência.

Você também pode visitar um centro de atendimento da Services Australia ou agendar online uma consulta gratuita presencial para informações gerais e apoio. Se precisar de suporte aprofundado, você pode conversar com um Agente Especializado em Cuidados a Idosos, se houver um em sua área, ou por chamada de vídeo. Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ou ligue gratuitamente para **1800 227 475** em dias úteis das 8h às 17h.

Você tem a responsabilidade de informar seu provedor atual sobre o dia em que pretende parar de receber serviços de cuidados domiciliares deles.

Como ativo um código de encaminhamento para que eu possa mudar de provedores?

Ligue para o My Aged Care para reativar seu código de encaminhamento. Você precisa fornecer esse código de encaminhamento para seu novo provedor antes de começar a receber os serviços deles.

Quando o código de encaminhamento reativado for aceito pelo seu novo provedor, uma notificação será enviada ao seu provedor atual para informá-lo. Você deve conversar com seu provedor atual para concordar formalmente sobre uma data de término para seus serviços atuais.

Para continuidade do cuidado, seu provedor atual deve conversar com seu novo provedor para garantir que eles estejam prontos e capazes de aceitá-lo como participante.

Quanto tempo eu tenho para assinar um contrato de prestação de serviços com um novo provedor?

A data de início com seu novo provedor deve ser igual ou posterior à data de término acordada com seu provedor atual.

Uma vez que você tenha concordado com uma data de término com seu provedor atual, você terá 12 meses a partir do início do próximo trimestre para assinar um contrato de prestação de serviços com um novo provedor, ou o seu financiamento será cancelado. Você precisará entrar em contato com o My Aged Care para voltar a ter acesso ao Support at Home.

Para evitar qualquer interrupção em seus serviços, é altamente recomendado que você não encerre seu contrato de prestação de serviços com seu provedor atual até que você:

- encontre um novo provedor e verifique se eles podem fornecer o cuidado e os serviços de que você precisa
- dê ao seu provedor atual os detalhes do seu novo provedor
- discuta um contrato de prestação de serviços e confirme uma data de início com seu novo provedor
- confirme uma data de término com seu provedor atual.

Se você não deseja mais que seu provedor atual forneça serviços e precisa de mais tempo antes de assinar um novo contrato de prestação de serviços, você deve informar ao seu provedor atual que planeja deixar seus serviços. Você pode então concordar com uma futura data de término que lhe dará tempo suficiente para decidir se você assinará um novo contrato de prestação de serviços.

O que acontece com quaisquer fundos não gastos?

A sua conta de cuidados domiciliares (qualquer subsídio governamental não gasto do Programa Home Care Packages para o período de setembro de 2021 até 31 de outubro de 2025) será retida pela Services Australia. O acesso a esses fundos durante uma transferência funciona da seguinte forma:

- Ambos os provedores podem acessar sua conta domiciliar (parte dos fundos não utilizados retidos pelo governo) após a transferência.
- O provedor de cuidados que você está deixando terá 60 dias para finalizar quaisquer faturas pendentes relativas aos seus cuidados e serviços a partir da data de saída; terminado este período, o provedor não poderá apresentar uma cobrança em seu nome.

- Se o seu serviço de cuidados foi iniciado antes de setembro de 2021 e o provedor de cuidados que você está deixando tiver fundos não utilizados da Commonwealth em seu nome, esses fundos serão transferidos para a sua conta de cuidados domiciliares 60 dias após a transferência de provedores.
- Quaisquer contribuições de participantes não gastas (taxas) serão reembolsadas no prazo de 70 dias após o término dos serviços.

Se eu fiz a transição do programa Home Care Packages, meus acordos de contribuição serão afetados?

Se você foi aprovado e/ou estava recebendo serviços de cuidados a idosos através do Home Care Packages em ou antes de 12 de setembro de 2024, seus acordos de contribuição não serão afetados se você mudar de provedor.

E se eu quiser fazer uma reclamação sobre um provedor?

O primeiro passo é entrar em contato diretamente com o seu provedor. Discuta suas preocupações com eles para ver se podem ajudar a resolver seu problema.

Cada provedor tem seu próprio processo de reclamação, e poderá orientá-lo sobre isso.

Se você não estiver satisfeito com a resposta do seu provedor, você pode fazer uma reclamação à Aged Care Quality and Safety Commission [Comissão de Qualidade e Segurança dos Cuidados a Idosos] pelo **1800 951 822** ou em **AgedCareQuality.gov.au**. Qualquer pessoa pode fazer uma reclamação e o serviço é gratuito. Você pode reclamar anonimamente, confidencialmente ou abertamente. Você pode entrar em contato com a Comissão mesmo que não tenha falado com seu provedor primeiro.

Você também pode querer entrar em contato com a **Older Persons Advocacy Network** [Rede de Defesa das Pessoas Idosas, OPAN] pelo **1800 700 600** para obter informações sobre seus direitos e apoio para conversar com seu provedor.

Visite **OPAN.org.au** para saber mais sobre como a OPAN pode ajudá-lo.

Todas as informações desta publicação estão corretas a partir de 1º de novembro de 2025.

Para ajuda

Visite **MyAgedCare.gov.au**.
Ligue para **1800 200 422**.

Pessoalmente: visite um centro de atendimento da Services Australia ou agende online uma consulta gratuita presencial para informações gerais e apoio. Para receber suporte aprofundado, você também pode conversar com um Agente Especializado em Cuidados a Idosos, se houver um em sua área, ou por chamada de vídeo.

Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ou ligue gratuitamente para **1800 227 475**.