

Получите результат  
оценки потребностей

Дождитесь  
назначения услуг

Найдите поставщика  
услуг по программе  
«Поддержка на дому»

Заключите договор  
об оказании услуг

Управляйте  
получаемыми  
услугами

## Смена поставщика услуг по программе «Поддержка на дому»

### Зачем менять поставщика?

Поставщиков меняют по разным причинам, например:

- переезд
- нужен другой тип ухода или услуги (например, поставщик услуг по программе восстановительного ухода)
- личные разногласия с текущим поставщиком
- нашли поставщика с более низкими ценами.

### О чем нужно подумать перед сменой поставщика

Сменить поставщика можно в любое время, но сначала есть смысл подумать о следующем:

- Участникам программы помощи на исходе жизни рекомендуется по возможности не менять поставщика услуг, учитывая риск задержек в получении услуг.
- Если вы недовольны текущим поставщиком или изменились ваши потребности в уходе, попробуйте сначала обсудить проблему с поставщиком.
- Если вам нужна помощь в общении с поставщиком, помочь сможет организация по защите прав – например, всеавстралийское **Общество защиты прав пожилых людей (OPAN)**. Позвоните в OPAN по номеру **1800 700 600** или зайдите на сайт **OPAN.org.au**.
- Проверьте договор об оказании услуг на наличие таких условий, как согласование даты окончания с текущим поставщиком.
- Проверьте, есть ли доступные поставщики в вашем районе, с помощью инструмента «Поиск поставщика» на сайте My Aged Care по адресу **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- Выберите нескольких поставщиков, позвоните им и уточните, есть ли у них свободные места и могут ли они удовлетворить ваши потребности и предпочтения.
- Подумайте и обсудите с новым поставщиком, хватит ли вам квартального бюджета и остатка средств на услуги в оставшуюся часть квартала после того, как вы уйдете от текущего поставщика. Новый поставщик может не владеть точной информацией о вашем бюджете в первые 28 дней работы с вами.
- Если вы перешли с пакета услуг по уходу на дому и у вас остались неиспользованные средства, текущий поставщик должен передать неиспользованные средства пакета по уходу на дому государству в ведение Services Australia.

- Согласуйте даты начала и окончания с текущим и новым поставщиком.

### Нового поставщика нужно найти до того, как уходить от текущего?

Чтобы минимизировать разрыв в услугах, лучше начать изучать поставщиков до согласования даты окончания с текущим поставщиком.

Воспользуйтесь инструментом «Поиск поставщика» на сайте My Aged Care по адресу **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** и проверьте, может ли другой поставщик предложить вам нужные услуги и сколько это может стоить. Или позвоните в службу My Aged Care по номеру **1800 200 422** для получения помощи.

Вы также можете посетить сервисный центр Services Australia или записаться онлайн на бесплатную личную встречу для получения общей информации и поддержки. За более основательной поддержкой вы можете обратиться к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) – лично, если он есть в вашем районе, или по видеосвязи. Посетите страницу **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или позвоните по бесплатному номеру **1800 227 475** с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00.

Вы обязаны сообщить своему текущему поставщику, в какую дату вы намерены прекратить пользоваться его услугами по уходу на дому.

### Как активировать код направления, чтобы сменить поставщика?

Позвоните в My Aged Care, чтобы повторно активировать ваш код направления. Этот код направления нужно передать новому поставщику, чтобы начать получать его услуги.

Когда новый поставщик примет повторно активированный код направления, текущему поставщику придет соответствующее уведомление. Вам нужно поговорить с текущим поставщиком и официально согласовать дату окончания получения услуг.

Для непрерывности ухода ваш текущий поставщик должен поговорить с новым поставщиком и убедиться, что тот готов и может принять вас на обслуживание.

## Сколько времени дается на заключение договора об оказании услуг с новым поставщиком?

Дата начала работы с новым поставщиком должна совпадать с датой окончания, согласованной с текущим поставщиком, или следовать за ней.

Как только вы согласуете дату окончания с текущим поставщиком, начиная с первого дня следующего квартала у вас есть 12 месяцев, чтобы заключить договор об оказании услуг с новым поставщиком, иначе ваше финансирование будет прекращено. Вам нужно будет позвонить в службу My Aged Care, чтобы снова получить доступ к программе «Поддержка на дому».

Во избежание перебоев в услугах настоятельно рекомендуется не расторгать договор об оказании услуг с текущим поставщиком до тех пор, пока вы не:

- найдете нового поставщика и не убедитесь, что он может предоставить необходимую вам помощь и услуги
- предоставите своему текущему поставщику данные о новом поставщике
- обсудите договор об оказании услуг и не подтвердите дату начала с новым поставщиком
- подтвердите дату окончания с текущим поставщиком.

Если вы больше не хотите получать услуги от текущего поставщика, но пока не готовы подписать новый договор об оказании услуг, вам нужно уведомить текущего поставщика о своем намерении прекратить пользоваться его услугами. Вы можете согласовать отдаленную дату окончания услуг, чтобы успеть подумать и решить, заключать ли новый договор об оказании услуг.

## Что происходит с неизрасходованными средствами?

Ваш счет услуг по уходу на дому (неизрасходованный остаток государственного финансирования по программе «Пакеты услуг по уходу на дому», выплачивавшегося с сентября 2021 года по 31 октября 2025 года) находится в ведении службы Services Australia. Доступ к этим средствам при смене поставщика осуществляется следующим образом:

- В процессе смены поставщика услуг оба поставщика могут получить доступ к вашему счету услуг по уходу на дому (части неизрасходованных средств, хранящейся у государства).

- Поставщику, от которого вы уходите, отводится 60 дней на завершение расчетов по всем неоплаченным счетам за ваш уход и услуги с даты прекращения обслуживания, после чего поставщик больше не сможет требовать оплату за оказанные вам услуги.
- Если вы начали получать услуги ухода до сентября 2021 года и у поставщика услуг, от которого вы уходите, остались ваши неизрасходованные средства как у федерального поставщика услуг, эти средства будут переведены на ваш счет услуг по уходу на дому через 60 дней после смены поставщика.
- Все неизрасходованные взносы (сборы) участников будут возвращены вам в течение 70 дней после прекращения обслуживания.

## Если я перехожу из программы «Пакеты услуг по уходу на дому», мои взносы изменятся?

Если вам одобрили и/или вы получали уход через пакет услуг по уходу на дому до 12 сентября 2024 года, то при смене поставщика ваши взносы не изменятся.

## А если я хочу подать жалобу на поставщика?

Первый шаг – связаться с поставщиком напрямую. Обсудите проблему с поставщиком и попросите помочь ее решить.

У каждого поставщика свой процесс подачи жалоб, о котором можно узнать непосредственно у поставщика.

Если вас не устраивает ответ поставщика, вы можете подать жалобу в Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми по номеру **1800 951 822** или на сайте **AgedCareQuality.gov.au**. Подать жалобу может любой. Услуга бесплатна. Жалоба может быть анонимной, конфиденциальной или открытой. Вы можете обратиться в Комиссию, даже предварительно не поговорив с поставщиком.

Вы также можете обратиться в **Общество защиты прав пожилых людей (OPAN)** по номеру **1800 700 600** за информацией о ваших правах и поддержкой в общении с поставщиком.

Посетите сайт **OPAN.org.au** и больше узнайте о том, как OPAN может вам помочь.

Вся информация в данной публикации верна с 1 ноября 2025 года.

## Помощь

Сайт в интернете  
**MyAgedCare.gov.au**.  
Телефон **1800 200 422**.

Лично: посетите сервисный центр Services Australia или запишитесь онлайн на бесплатную личную встречу для получения общей информации и поддержки. За более основательной поддержкой вы можете обратиться к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) – лично, если он есть в вашем районе, или по видеосвязи.

Зайдите на **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или позвоните по бесплатному номеру **1800 227 475**.