

Примите исход
ваше процене

Сачекајте да вам
буду додељене
услуге

Пронађите
пружаоца услуга
Подршке у кући

Склопите уговор
о пружању услуга

Управљајте
својим
услугама

Мењање пружалаца Подршке у кући

Зашто мењати пружаоце услуга?

Неколико уобичајених разлога због којих људи мењају пружаоце услуга укључују:

- пресељење на другу локацију
- траже другачију негу или услуге (као што је потреба за пружаоцем услуга Плана ресторативне неге)
- неслагања са тренутним пружаоцем услуга
- пронашли сте пружаоца услуга који наплаћује ниже цене.

Шта треба да узмете у обзир пре него што промените пружаоца услуга

Иако можете да промените пружаоца услуга у било ком тренутку, можда ћете прво желети да размотрити следеће:

- Ако приступате Плану неге на крају живота (End-of-Life Pathway), препоручује се да задржите свог постојећег пружаоца услуга где год је то могуће, с обзиром на ризик од кашњења у примању услуга.
- Ако нисте задовољни својим тренутним пружаоцем услуга или су се ваше потребе за негом промениле, покушајте прво да разговарате о стварима које вас брину са вашим пружаоцем услуга.
- Ако вам је потребна помоћ да разговарате са вашим пружаоцем услуга, организација за заступање као што је **Мрежа за заступање старијих особа у Аустралији (Older Persons Advocacy Network - OPAN)** може да вам помогне. Позовите OPAN на **1800 700 600** или посетите **OPAN.org.au**.
- Проверите уговор о пружању услуга за услове као што је договор о датуму завршетка са вашим тренутним пружаоцем услуга.
- Проверите да ли постоје други пружаоци услуга у вашем крају користећи алат 'Пронађите пружаоца' на веб сајту My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- Направите кратак списак и позовите пружаоце услуга које сте одабрали да потврдите да ли су слободни и да ли могу да задовоље ваше потребе и преференције.
- Размислите и разговарајте са вашим новим пружаоцем услуга да ли ћете имати довољно новца у тромесечном буџету и неутрошених средства за плаћање услуга током остатка тромесечја након што напустите свог тренутног пружаоца услуга. Ваш нови пружалац услуга можда неће знати ваше тачне информације о буџету до 28 дана након почетка сарадње с њим.

- Ако сте претходно прешли са Пакета кућне неге (Home Care Package) и имате неутрошена средства, ваш тренутни пружалац услуга мора да пренесе сва неутрошена средства Пакета кућне неге држави, којим ће управљати Services Australia.
- Договорите се о датумима почетка и завршетка са вашим тренутним и новим пружаоцем услуга.

Да ли треба да пронађем новог пружаоца услуга пре него што напустим тренутног пружаоца?

Да бисте свели на најмању могућу меру било какве прекиде у пружању услуга, требало би да почнете да тражите пружаоце услуга пре него што се договорите о датуму завршетка са тренутним пружаоцем услуга.

Користите алат 'Пронађите пружаоца' на веб сајту My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** да проверите да ли други пружалац може да пружи негу и услуге које вам требају и колико би то могло да кошта. Такође можете позвати My Aged Care на **1800 200 422** за помоћ.

Такође можете посетити услужни центар Services Australia или заказати онлајн бесплатан састанак уживо за опште информације и подршку. Ако вам је потребна детаљна подршка, можете разговарати са специјалистом за негу старих лица, ако је на располагању у вашем крају, или помоћу видео позива. Посетите **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или позовите бесплатан број **1800 227 475** радним данима од 8:00 до 17:00 часова.

Ваша је обавеза да обавестите свог тренутног пружаоца услуга о дану када намерава да престанете да примате услуге кућне неге од њега.

Како да активирам референтни код да бих могао да променим пружаоца услуга?

Позовите My Aged Care да поново активирате ваш референтни код. Овај референтни код треба да дате вашем новом пружаоцу услуга пре него што почнете да примате њихове услуге.

Када ваш нови пружалац услуга прихвати поново активирани код, вашем тренутном пружаоцу услуга биће послато обавештење о томе. Требало би да разговарате са вашим тренутним пружаоцем услуга да се формално договорите о датуму престанка услуга које тренутно добијате.

Ради континуитета неге, ваш тренутни пружалац услуга треба да разговара са вашим новим пружаоцем услуга како би се уверио да је спреман и способан да вас прихвати као учесника.

Колико времена имам да склопим уговор о пружању услуга са новим пружаоцем услуга?

Датум када ваш нови пружалац услуга може да почне са пружањем услуга мора да буде на дан или после датума завршетка услуга који сте договорили са вашим тренутним пружаоцем услуга.

Када се договорите о датуму завршетка са својим тренутним пружаоцем услуга, имате 12 месеци од почетка следећег квартала да закључите уговор о услузи са новим пружаоцем услуга или ће вам средства бити повучена. Мораћете да позовете My Aged Care да бисте поново приступили Програму „Подршка у кући“ (Support at Home).

Да бисте спречили било какве прекиде у вашим услугама, топло се препоручује да не прекидате уговор о пружању услуга са тренутним пружаоцем док не:

- нађете новог пружаоца услуга и проверите да ли може да пружи потребну негу и услуге
- дате вашем тренутном пружаоцу услуга детаље о вашем новом пружаоцу услуга
- разговарате о уговору о пружању услуга и потврдите датум почетка пружања услуга са вашим новим пружаоцем
- потврдите датум завршетка са вашим тренутним пружаоцем услуга.

Ако више не желите да ваш тренутни пружалац пружа услуге и треба вам више времена пре него што потпишете нови уговор о пружању услуга, требало би да обавестите вашег тренутног пружаоца услуга да планирате да престанете да користите његове услуге. Тада можете да се договорите о будућем датуму завршетка који ће вам омогућити довољно времена да одлучите да ли ћете склопити нови уговор о пружању услуга.

Шта се дешава са неутрошеним средствима?

Ваш рачун за кућну негу (свака непотрошена државна субвенција из Програма пакета кућне неге која се плаћа од септембра 2021. до 31. октобра 2025. године) налази се код Services Australia. Приступ овим средствима током трансфера функционише на следећи начин:

- Оба пружаоца услуга могу приступити вашем рачуну за кућну негу (државном делу неутрошених средстава) по извршеном трансферу.
- Пружалац услуга кога напуштате имаће 60 дана да финализује све неизмирене фактуре за вашу негу и услуге од датума вашег одласка, након чега више неће моћи да подноси захтев у ваше име.
- Ако сте започели негу пре септембра 2021. године, а пружалац услуга кога напуштате је задржао непотрошена средства у ваше име, ова средства ће бити пребачена на ваш рачун за кућну негу 60 дана након трансфера.
- Сви непотрошени доприноси учесника (накнаде) биће вам враћени у року од 70 дана након престанка услуга.

Ако пређем из програма Пакета кућне неге, да ли ће то утицати на моје доприносе?

Ако сте добили одобрење и/или примате услуге неге старих лица преко Пакета кућне неге на дан или пре 12. септембра 2024, износ вашег доприноса неће се мењати ако промените пружаоца услуга.

Шта ако желим да уложим жалбу на пружаоца услуга?

Први корак је да директно контактирате свог пружаоца услуга. Разговарајте са њим о стварима које вас брину и да видите да ли могу да помогну да се реши ваш проблем.

Сваки пружалац услуга има свој жалбени процес који ће моћи да вам објасни.

Ако нисте задовољни одговором вашег пружаоца услуга, можете да се жалите Комисији за квалитет и безбедност неге старих лица на **1800 951 822** или на **AgedCareQuality.gov.au**. Свако може да поднесе жалбу, а услуга је бесплатна. Можете да се жалите анонимно, поверљиво или отворено. Можете да контактирате Комисију чак и ако прво нисте разговарали са својим пружаоцем услуга.

Такође можете да контактирате **Мрежу за заступање старијих особа (OPAN)** на **1800 700 600** за информације о вашим правима и подршку током разговора са вашим пружаоцем услуга.

Посетите **OPAN.org.au** да сазнате више о томе како OPAN може да вам помогне.

Све информације у овој публикацији су тачне од 1. новембра 2025.

За помоћ

Посетите
MyAgedCare.gov.au.
Телефон **1800 200 422**.

Лично: посетите услужни центар Services Australia или закажите онлајн бесплатан састанак уживо за опште информације и подршку. За детаљну подршку можете разговарати са стручним службеником за негу старих лица, уколико је доступан у вашем крају, или преко видео позива. Посетите **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или бесплатно позовите **1800 227 475**.