

收到评估结果

等待服务分配

查找居家养老支持
服务提供机构

签订服务协议

管理您的服务

更换居家养老支持服务提供机构

为什么要更换提供机构？

人们更换服务提供机构的常见原因包括：

- 搬迁至其他地区
- 希望获得不同类型的护理或服务（例如需要提供康复护理渠道的服务机构）
- 与现有机构存在服务适配性问题
- 找到收费更低的提供机构。

更换提供机构之前需要考虑的事项

虽然您可以随时更换提供机构，但您可能希望首先考虑以下事项：

- 如果您正在接受临终关怀服务，我们建议您在可能的情况下继续由现有服务机构提供服务，因为更换机构可能会导致服务启动延迟的风险。
- 如果您对现有服务提供机构不满意，或您的护理需求发生了变化，建议先与该机构沟通您的顾虑。
- 如您在沟通中需要协助，建议联系倡导组织，例如全国性的**老年人倡导网络** (OPAN)，他们可以提供支持。致电 OPAN：1800 700 600 或访问 OPAN.org.au。
- 查看您的服务协议，了解相关条款，例如是否需与当前提供机构商定终止日期。
- 使用 My Aged Care 网站的“查找提供机构”工具 (MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider) 查看您所在地区是否有可用的服务提供机构。
- 制定候选服务机构名单，并致电核实其服务可及性、需求匹配度及服务偏好适配性。
- 与新机构协商确认：在终止现有服务后，您的季度预算余额及未动用资金是否足以覆盖本季度剩余服务周期。新服务提供方可能需在服务启动后 28 天方能获取您的精确预算数据。

- 如果您是从居家护理计划转入，并且存在未动用资金，现服务机构须依法将资金移交联邦政府，由 Services Australia 管理。
- 需与新旧服务机构共同商定服务转接的具体起止日期。

在我离开目前的提供机构之前，我需要寻找新的提供机构吗？

为了尽量减少服务中断，建议您在与现有提供机构协商终止日期之前，先开始寻找新的服务提供机构。

使用 My Aged Care 网站的“查找提供机构”工具 (MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider) 来查看其他机构是否能提供您所需的服务以及相应费用。您也可以拨打 My Aged Care 电话 **1800 200 422** 寻求帮助。

您还可以到访 Services Australia 服务中心或在线预约免费面对面咨询，以获取一般信息和支持。如需更深入的协助，您可与所在地的养老护理专员面谈，或通过视频聊天方式联系。请访问 ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services 或于工作日上午 8 点至下午 5 点拨打免费电话 **1800 227 475**。

您有责任通知您当前的提供机构您计划停止接受其居家护理服务的日期。

如何激活转介代码以便更换提供机构？

请致电 My Aged Care 重新激活您的转介代码。您需要将此转介代码提供给您的新提供机构，然后才能开始接受他们的服务。

务的结束日期。当新的提供机构接受重新激活的转介代码时，将向您当前的提供机构发送通知。您应该与当前的提供机构进行讨论，以正式商定当前服务的结束日期。

为了确保服务的连续性，您当前的提供机构应与新提供机构沟通，确认他们已经准备就绪并能够接收您作为服务对象。

我需要多长时间才能与新的提供机构签订服务协议？

您与新提供机构的开始日期必须与您与当前提供机构约定的结束日期相同或在此之后。

一旦您与现有服务机构商定了服务结束日期，从下一个季度的第一天起，您将有 12 个月的时间与新机构签订服务协议，否则您的相关资金将被撤回。您需要致电 My Aged Care 才能再次获得居家养老支持服务。

为了避免服务中断，强烈建议您在完成以下事项之前不要终止与当前提供机构的服务协议：

- 寻找新的提供机构，并确认其能够提供您所需的护理和服务
- 向您当前的提供机构提供新机构的详细信息
- 与新提供机构讨论服务协议并确认开始日期
- 与当前提供机构确认服务结束日期。

如果您不再希望当前提供机构提供服务，并且在签署新的服务协议之前需要更多时间，请告知当前提供机构您有意停止使用其服务。然后，您可以与其协商一个未来的结束日期，以便您有充足时间决定是否签署新的服务协议。

未动用资金会怎样处理？

您的居家养老账户资金（指 2021 年 9 月至 2025 年 10 月 31 日期间居家护理计划中任何尚未使用的政府补贴）由 Services Australia 代为保管。在更换服务提供机构期间，可以通过以下方式使用这些资金：

- 完成交接后，新旧两家机构都可以访问您的居家养老账户（政府持有的未用资金部分）。
- 原服务机构自您终止服务之日起，有 60 天的时间结清任何尚未处理的护理或服务账单；超过该期限后，他们将无法再代表您提交报销申请。

- 如果您在 2021 年 9 月之前已开始接受养老服务，且原服务机构代表您持有由联邦政府支付的未用资金，则这些资金将在交接后 60 天内转入您的居家养老账户。
- 任何未使用的参与者自付金额（分担费用）将在服务终止后 70 天内退还给您。

如果我从居家护理计划转来，我的分担金额安排会受到影响吗？

如果您在 2024 年 9 月 12 日或之前通过居家护理计划获批或正在接受养老服务，那么即使您更换提供机构，您的分担金额安排也不会受到影响。

如果我想投诉某个提供机构该怎么办？

第一步建议您直接联系您的提供机构。与他们讨论您的顾虑，看看他们是否可以帮助您解决问题。

每个提供机构都有自己的投诉流程，他们会向您说明相关步骤。

如果您对提供机构的回复不满意，可以拨打 **1800 951 822** 或访问 **AgedCareQuality.gov.au** 向养老服务质量和安全委员会投诉。任何人都可以投诉，该服务完全免费。您可以选择匿名、保密或公开方式进行投诉。即使您尚未与提供机构沟通，也可以直接联系委员会。

您可能还希望联系**老年人权益倡导网络 (OPAN)**（电话：**1800 700 600**），以获取有关您与您的提供机构沟通的权利和支持的信息。

访问 **OPAN.org.au** 了解 OPAN 如何帮助您。

本手册所含全部信息均以 2025 年 11 月 1 日起为准

寻求帮助

访问 **MyAgedCare.gov.au**。
电话 **1800 200 422**。

亲自前往：到访 Services Australia 服务中心或在线预约免费面对面咨询，获取一般信息和支持。如需更深入的协助，您可与所在地的养老护理专员面谈，或通过视频聊天方式联系。
访问 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或拨打免费电话 **1800 227 475**。