

Reciba el resultado  
de su evaluación

Espere a que  
se le asignen  
los servicios

Encuentre un  
proveedor de Apoyo  
en el Hogar

Firme un acuerdo  
de servicios

Gestione sus  
servicios

## Cambiar de proveedor de Apoyo en el Hogar

### ¿Por qué cambiar de proveedor?

Algunas razones comunes por las que puede cambiar de proveedor son:

- mudarse a una ubicación diferente;
- buscar diferentes cuidados o servicios (p. ej., si necesita un proveedor del Programa de Cuidados Restaurativos);
- tener diferencias personales con el proveedor actual;
- encontrar un proveedor que ofrece precios más bajos.

### Qué considerar antes de cambiar de proveedor

Puede cambiar de proveedores en cualquier momento, pero considere lo siguiente:

- Si accede al Programa de Cuidados al Final de la Vida, se recomienda a los participantes que continúen con su proveedor actual siempre que sea posible, dado el riesgo de retrasos en la recepción de los servicios.
- Si necesita ayuda para hablar con su proveedor, una organización de defensa como la **Red de Defensa de las Personas Mayores** (OPAN) de Australia puede ayudar. Llame a OPAN al **1800 700 600** o visite **OPAN.org.au**.
- En su acuerdo de servicios puede ver las condiciones para una fecha de finalización con su proveedor actual.
- Verifique si hay proveedores disponibles en el área con la herramienta "Find a provider" en el sitio web de My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- Elija algunos proveedores y llámelos para confirmar si tienen disponibilidad y si pueden cumplir con sus necesidades y preferencias.
- Hable con su nuevo proveedor sobre si tendrá suficiente presupuesto trimestral y fondos no gastados para servicios durante el resto del trimestre después de cambiar su proveedor actual. Tal vez su nuevo proveedor no obtenga información precisa sobre su presupuesto hasta 28 días después de comenzar a trabajar con usted.
- Si usted ya hizo la transición de un Paquete de Atención Domiciliaria y tiene fondos no gastados, su proveedor actual debe transferir cualquier fondo no gastado del Paquete de Atención Domiciliaria al Commonwealth para ser gestionado por Services Australia.

- Acuerde las fechas de finalización con su proveedor actual y de inicio con el nuevo.

### ¿Necesito encontrar un nuevo proveedor antes de dejar a mi proveedor actual?

Para minimizar cualquier interrupción en sus servicios, debe comenzar a buscar proveedores antes de acordar una fecha de finalización con su proveedor actual.

Use la herramienta "Find a provider" en el sitio web de My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** para ver si otro proveedor puede ofrecer la atención y los servicios que necesita y cuánto puede costar. Puede llamar a My Aged Care al **1800 200 422** para obtener asistencia.

También puede visitar un centro de Services Australia o usar la página para reservar una cita presencial gratuita en el que le brinden información y apoyo general. Si necesita ayuda personalizada, también puede hablar con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores si hay uno en su área o puede hacer una videollamada. Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o llame gratis al **1800 227 475** de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Usted tiene la responsabilidad de informar a su proveedor actual la fecha en que tiene pensado dejar de recibir sus servicios de atención domiciliaria.

### ¿Cómo activo un código de referencia para poder cambiar de proveedor?

Llame a My Aged Care para reactivar su código de referencia. Necesita este código de referencia para dárselo a su nuevo proveedor antes de que pueda comenzar a recibir sus servicios.

Cuando el nuevo proveedor acepte el código de referencia reactivado, se le informará a su proveedor actual con una notificación. Debe tener una conversación con su proveedor actual para acordar formalmente una fecha de finalización de sus servicios actuales.

Para garantizar la continuidad de la atención, su proveedor actual debe hablar con su nuevo proveedor para confirmar que pueden aceptar trabajar con usted como participante.

## ¿Cuánto tiempo tengo para firmar un acuerdo de servicios con un nuevo proveedor?

La fecha de inicio con su nuevo proveedor debe ser igual o posterior a la fecha de finalización acordada con su proveedor actual.

Una vez que haya acordado una fecha de finalización con su proveedor actual, tendrá 12 meses desde el inicio del siguiente trimestre para firmar un acuerdo de servicios con un nuevo proveedor; de lo contrario, dejará de recibir la financiación. Deberá llamar a My Aged Care para volver a acceder al programa Apoyo en el Hogar. Para prevenir cualquier interrupción en sus servicios, se recomienda encarecidamente que no finalice su acuerdo de servicios con su proveedor actual hasta que usted:

- encuentre un nuevo proveedor y verifique que puede brindarle la atención y los servicios que desea;
- le brinde a su proveedor actual los detalles de su nuevo proveedor;
- hable sobre el acuerdo de servicios y confirme una fecha de inicio con su nuevo proveedor;
- confirme una fecha de finalización con su proveedor actual.

Si ya no desea continuar con los servicios de su proveedor actual y necesita más tiempo antes de firmar un nuevo acuerdo de servicios, debe informarle esto a su proveedor actual. Una vez hecho esto, puede acordar una fecha de finalización futura que le brinde el tiempo suficiente para decidir si firmará un nuevo acuerdo de servicios.

## ¿Qué pasa con la financiación sin utilizar?

Su cuenta del programa Apoyo en el Hogar (cualquier subvención del Gobierno no gastada del Programa de Paquetes de Asistencia Domiciliaria pagadera desde septiembre de 2021 hasta el 31 de octubre de 2025) está en poder de Services Australia. El acceso a estos fondos durante una transferencia funciona de la siguiente manera:

- Ambos proveedores pueden acceder a su cuenta de Apoyo en el Hogar (parte de los fondos no gastados en poder del Gobierno) en el momento de la transferencia.

- El proveedor al que usted está dejando tendrá 60 días para enviar cualquier factura pendiente por sus cuidados y servicios a partir de la fecha de finalización; después de esa fecha, no podrá presentar ningún reclamo en nombre de usted.
- Si empezó a recibir cuidados antes de septiembre de 2021 y el proveedor que deja tenía fondos no utilizados en su nombre, estos fondos se transferirán a su cuenta de Apoyo en el Hogar 60 días después de la transferencia.
- Cualquier contribución (tarifa) no utilizada se le reembolsará en un plazo de 70 días a partir de la finalización de los servicios.

## Si cambio de Programa de Paquetes de Atención Domiciliaria, ¿se verán afectados mis arreglos de contribución?

Si se le aprobaron o estaba recibiendo servicios de cuidado de adultos mayores a través de un Paquete de Atención Domiciliaria desde o antes del 12 de septiembre de 2024, sus arreglos de contribución no se verán afectados si cambia de proveedor.

## ¿Qué pasa si quiero presentar una queja sobre un proveedor?

El primer paso es contactar directamente a su proveedor. Coménteles sus preocupaciones para ver si pueden ayudarle a resolver su problema.

Cada proveedor tiene su propio proceso de quejas, del cual podrá informarle.

Si no está de acuerdo con la respuesta de su proveedor, puede presentar una queja ante la Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission) al **1800 951 822** o en **AgedCareQuality.gov.au**. Cualquier persona puede presentar una queja y el servicio es gratuito. Puede quejarse de forma anónima, confidencial y abierta. Puede contactar a la Comisión incluso antes de hablar con su proveedor.

Quizás también quiera contactar a la **Red de Defensa de Personas Mayores (OPAN)** al **1800 700 600** para obtener información sobre sus derechos y apoyo antes de hablar con su proveedor.

Visite **OPAN.org.au** para saber más sobre cómo OPAN puede ayudarle.

Toda la información de esta publicación es válida a partir del 1 de noviembre de 2025.

## Para recibir ayuda

Visite **MyAgedCare.gov.au**.  
Llame al **1800 200 422**.

En persona: visite un centro de Services Australia en persona o use la página para agendar una cita gratuita en persona para que le brinden información general y apoyo. Para obtener asistencia personalizada, puede hablar con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores si hay uno en su área o hacer una videollamada.

Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o llame gratis al **1800 227 475**.