

Tanggapin ang resulta
ng iyong assessment

Maghintay na
mailaan ang
mga serbisyo

Humanap ng
Support at Home
na provider

Pumasok sa isang
kasunduan sa
serbisyo

Pamahalaan
ang iyong mga
serbisyo

Pagbabago ng Support at Home provider

Bakit magpalit ng provider?

Kasama sa ilang karaniwang dahilan kung bakit ang mga tao ay nagbabago ng provider:

- paglipat sa ibang lokasyon
- naghahanap ng iba't ibang pangangalaga o mga serbisyo (tulad ng provider ng Restorative Care Pathway)
- mga personal na di-pagkakaunawaan sa kasalukuyang provider
- nakahanap ng provider na naniningil ng mas mababang presyo.

Mga bagay na dapat isaalang-alang bago magpalit ng mga provider

Bagama't maaari kang magpalit ng mga provider anumang oras, maaaring gusto mong isaalang-alang muna ang sumusunod:

- Kung ikaw ay uma-access sa End-of-Life Paathway, hinihikayat ang mga kalahok na panatilihin ang kanilang kasalukuyang provider hangga't maaari dahil sa panganib ng mga pagkaantala sa pagtanggap ng mga serbisyo.
- Kung hindi ka nasisiyahan sa iyong kasalukuyang provider o nagbago ang iyong mga pangangailangan sa pangangalaga, subukan munang talakayin ang iyong mga alalahanin sa iyong provider.
- Kung kailangan mo ng tulong sa pakikipag-usap sa iyong provider, maaaring makatulong ang isang organisasyon ng adbokasiya gaya ng Australia-wide **Older Persons Advocacy Network (OPAN)**. Tumawag sa OPAN sa **1800 700 600** o bisitahin ang **OPAN.org.au**.
- Tingnan ang iyong kasunduan sa serbisyo para sa mga kundisyon tulad ng pagsang-ayon sa petsa ng pagtatapos sa iyong kasalukuyang provider.
- Suriin kung may mga bakanteng provider sa lugar gamit ang tool na 'Find a provider' sa website ng My Aged Care sa **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- Gumawa ng shortlist at tawagan ang mga provider na iyong pinili upang kumpirmahin na mayroon silang kakayahang magamit at maaaring matugunan ang iyong mga pangangailangan at kagustuhan.
- Isaalang-alang at talakayin sa iyong bagong provider kung magkakaroon ka ng sapat na tatlong buwanang (quarterly) na badyet at hindi nagastos na mga pondo para sa mga serbisyo para sa natitirang bahagi ng quarter kasunod ng paglabas mula sa iyong kasalukuyang provider. Maaaring hindi alam ng iyong bagong provider ang iyong tumpak na impormasyon sa badyet hanggang sa 28 araw pagkatapos magsimula sa kanila.
- Kung dati kang lumipat mula sa isang Home Care Package at may hindi nagamit na mga pondo, ang iyong kasalukuyang provider ay dapat ilipat ang anumang mga Home Care Package na hindi nagamit na mga pondo sa Commonwealth, upang pamahalaan ng Services Australia.

- Sumang-ayon sa mga petsa ng pagsisimula at pagtatapos sa iyong kasalukuyan at bagong provider.

Kailangan ko bang humanap ng bagong provider bago ako umalis sa aking kasalukuyang provider?

Upang mabawasan ang anumang pagkaantala sa iyong mga serbisyo, dapat kang magsimulang magsaliksik sa mga provider bago sumang-ayon sa petsa ng pagtatapos sa iyong kasalukuyang provider.

Gamitin ang tool na 'Find a provider' sa website ng My Aged Care sa **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** upang tingnan kung ang isa pang provider ay maaaring maghatid ng pangangalaga at mga serbisyong kailangan mo at kung magkano ang maaaring magastos. Maaari mo ring tawagan ang My Aged Care sa **1800 200 422** para sa tulong.

Maaari ka ring bumisita sa isang service center ng Services Australia o mag-book online para sa isang libreng face-to-face appointment para sa pangkalahatang impormasyon at suporta. Kung kailangan mo ng mas maraming suporta, maaari kang makipag-usap sa isang Aged Care Specialist Officer kung mayroon sa iyong lugar, o gamit ang video chat. Bisitahin ang **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o libreng tawag sa **1800 227 475** sa mga araw ng trabaho mula ika-8 ng umaga hanggang ika-5 ng hapon.

Mayroon kang responsibilidad na sabihin sa iyong kasalukuyang provider ang araw na plano mong huminto sa pagtanggap ng mga serbisyo ng pangangalaga sa tahanan mula sa kanila.

Paano ko i-activate ang isang referral code para makapagpalit ako ng mga provider?

Tawagan ang Aking Aged Care upang muling paganahin (activate) ang iyong referral code. Kailangan mong ibigay ang referral code na ito sa iyong bagong provider bago mo masimulan ang pagtanggap ng kanilang mga serbisyo.

Kapag ang nare-activate na referral code ay tinanggap ng iyong bagong provider, isang abiso ang ipapadala sa iyong kasalukuyang provider upang ipaalam sa kanila. Dapat kang magkaroon ng pagtalakay kasama ang iyong kasalukuyang provider upang pormal na sumang-ayon sa petsa ng pagtatapos para sa iyong mga kasalukuyang serbisyo.

Para sa pagpapatuloy ng pangangalaga, ang iyong kasalukuyang provider ay dapat makipag-usap sa iyong bagong provider upang matiyak na sila ay handa at kayang tanggapin ka bilang isang kalahok.

Gaano katagal ako kailangang pumasok sa isang kasunduan sa serbisyo sa isang bagong provider?

Ang petsa ng pagsisimula sa iyong bagong provider ay dapat sa o pagkatapos ng petsa ng pagtatapos na napagkasunduan mo sa iyong kasalukuyang provider.

Sa sandaling sumang-ayon ka sa petsa ng pagtatapos sa iyong kasalukuyang provider, mayroon kang 12 buwan mula sa simula ng susunod na tatlong buwan upang makipag-kasunduan sa serbisyo sa isang bagong provider, o ang iyong pondo ay babawiin. Kailangan mong tawagan ang My Aged Care para ma-access muli ang Support at home.

Upang maiwasan ang anumang pagkagambala sa iyong mga serbisyo, lubos na inirerekomenda na huwag mong tapusin ang iyong kasunduan sa serbisyo sa iyong kasalukuyang provider hanggang sa:

- humanap ng bagong provider at tingnan kung kaya nilang ibigay ang pangangalaga at mga serbisyong kailangan mo
- ibigay sa iyong kasalukuyang provider ang mga detalye ng iyong bagong provider
- talakayin ang isang kasunduan sa serbisyo at kumpirmahin ang petsa ng pagsisimula sa iyong bagong provider
- kumpirmahin ang petsa ng pagtatapos sa iyong kasalukuyang provider.

Kung hindi mo na gustong maghatid ng mga serbisyo ang iyong kasalukuyang provider at kailangan mo ng mas maraming oras bago pumirma ng bagong kasunduan sa serbisyo, dapat mong ipaalam sa iyong kasalukuyang provider na plano mong umalis sa kanilang mga serbisyo. Pagkatapos ay maaari kang sumang-ayon sa isang petsa ng pagtatapos sa hinaharap na magbibigay sa iyo ng sapat na oras upang magpasya kung papasok ka sa isang bagong kasunduan sa serbisyo.

Ano ang mangyayari sa anumang hindi nagastos na pondo?

Ang iyong home care account (anumang hindi nagastang subsidy ng Pamahalaan mula sa Programa ng Home Care Packages na babayaran mula Setyembre 2021 hanggang Oktubre 31, 2025) ay hawak ng Services Australia. Ang pag-access sa mga pondong ito sa panahon ng paglipat ay gumagana tulad ng sumusunod:

- Maa-access ng parehong provider ang iyong home account (bahagi ng hindi nagastang pondo ng pamahalaan) sa paglipat.

Ang lahat ng impormasyon sa lathalaing ito ay tama mula ika-1 ng Nobyembre 2025.

- Ang provider na iyong iiwan ay may 60 araw upang i-finalize ang anumang natitirang mga invoice para sa iyong pangangalaga at mga serbisyo mula sa petsa ng iyong pag-alis sa provider, pagkatapos nito ay hindi na sila makakapag-claim para sa iyo.
- Kung pumasok ka sa pangangalaga bago ang Setyembre 2021 at ang provider na iyong iiwan ay hawak ng Commonwealth provider ang mga hindi nagamit na pondo para sa iyo, ang mga pondong ito ay ililipat sa iyong home care account 60 araw pagkatapos ng paglipat.
- Anumang hindi nagastang kontribusyon (mga bayarin) ng kalahok ay ibabalik sa iyo sa loob ng 70 araw pagkatapos huminto ang mga serbisyo.

Kung lumipat ako mula sa Programa ng Home Care Packages, maaapektuhan ba ang aking mga pagsasaayos ng kontribusyon?

Kung naaprubahan ka para sa at/o pagtanggap ng mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda sa pamamagitan ng Home Care Package sa o bago ang 12 Setyembre 2024, hindi maaapektuhan ang iyong mga pagsasaayos ng kontribusyon kung magpapalit ka ng provider.

Paano kung gusto kong maghain ng reklamo tungkol sa isang provider?

Ang unang hakbang ay direktang makipag-ugnayan sa iyong provider. Talakayin ang iyong mga alalahanin sa kanila upang makita kung makakatulong sila sa paglutas ng iyong isyu.

Ang bawat provider ay may kani-kanilang proseso ng reklamo na dapat nilang sundin na sasabihin sa iyo.

Kung hindi ka nasisiyahan sa tugon ng iyong provider, maaari kang magreklamo sa Aged Care Quality and Safety Commission sa **1800 951 822** o sa **AgedCareQuality.gov.au**. Sinuman ay maaaring magreklamo at ang serbisyo ay libre. Maaari kang magreklamo nang hindi nagpapakilala, kumpidensyal o lantaran. Maaari kang makipag-ugnayan sa Komisyon kahit na hindi mo pa nakakausap muna ang iyong provider.

Maaari mo ring hilingin na makipag-ugnayan sa **Older Persons Advocacy Network** (OPAN) sa **1800 700 600** para sa impormasyon tungkol sa iyong mga karapatan at suporta upang makipag-usap sa iyong provider.

Bisitahin ang **OPAN.org.au** upang matuto nang higit pa tungkol sa kung paano ka matutulungan ng OPAN.

Para sa tulong

Bisitahin ang **MyAgedCare.gov.au**.
Telepono: **1800 200 422**.

Harapan: bisitahin ang isang service center ng Services Australia o mag-book online para sa isang libreng harapang appointment para sa pangkalahatang impormasyon at suporta. Para sa mas malalim suporta, maaari kang makipag-usap sa isang Aged Care Specialist Officer kung mayroon sa inyong lugar, o gamit ang video chat. Bisitahin ang **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o libreng tawag sa **1800 227 475**.