

Değerlendirmenizin
sonucunu alın

Hizmetlerin
tahsis edilmesini
bekleyin

Evde Destek
sağlayıcısını bulun

Hizmet
sözleşmesini
imzalayın

Hizmetlerinizi
yönetin

Evde Destek hizmet sağlayıcılarını değiştirme

Hizmet sağlayıcıları neden değiştirmelisiniz?

İnsanların hizmet sağlayıcıları değiştirmesinin bazı yaygın nedenleri şunlardır:

- Farklı bir yere taşınma
- Farklı bakım veya hizmet arayışı (iyileştirici Bakım Süreci sağlayıcısına ihtiyaç duymak gibi)
- Mevcut hizmet sağlayıcı ile kişisel farklılıklar
- Daha düşük fiyatlar talep eden bir hizmet sağlayıcı bulma.

Hizmet sağlayıcıları değiştirmeden önce dikkate almanız gerekenler

Hizmet sağlayıcıları istediğiniz zaman değiştirebilirsiniz ancak önce aşağıdakileri göz önünde bulundurmak isteyebilirsiniz:

- Yaşam Sonu Bakım Sürecinden yararlanan katılımcıların, hizmet alımında yaşanabilecek gecikme riski göz önünde bulundurulduğunda, mümkünse mevcut hizmet sağlayıcılarıyla devam etmeleri teşvik edilir.
- Mevcut hizmet sağlayıcınızdan memnun değilseniz veya bakım ihtiyaçlarınız değiştiyse önce endişelerinizi sağlayıcınızla görüşmeyi deneyin.
- Hizmet sağlayıcınızla görüşmekle ilgili yardıma ihtiyacınız varsa Avustralya genelindeki **Yaşlılar için Savunuculuk Ağı (OPAN)** gibi bir savunuculuk kuruluşu yardımcı olabilir. OPAN'ı **1800 700 600** numaralı telefondan arayın veya **OPAN.org.au** adresini ziyaret edin.
- Mevcut hizmet sağlayıcınızla bir bitiş tarihi üzerinde anlaşmak gibi koşulları görmek için hizmet sözleşmenizi kontrol edin.
- **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** adresindeki Yaşlı Bakım internet sitesinde yer alan "Find a provider" (Bir hizmet sağlayıcısı bul) aracını kullanarak bölgede mevcut hizmet sağlayıcılar olup olmadığını kontrol edin.
- Bir kısa liste oluşturun ve seçtiğiniz hizmet sağlayıcılarını arayarak onların uygunluklarını ve ihtiyaçlarınızı karşılayıp karşılayamayacaklarını öğrenin.
- Mevcut hizmet sağlayıcınızdan ayrıldıktan sonraki 3 aylık dönemin geri kalanında hizmetler için yeterli 3 aylık bütçeniz ve harcanmamış fonlarınızın olup olmadığını değerlendirin ve bu konuyu yeni hizmet sağlayıcınızla görüşün. Yeni hizmet sağlayıcınız, sizinle çalışmaya başladıktan sonra geçen 28 gün boyunca doğru bütçe bilgilerinize sahip olmayabilir.
- Daha önce bir Evde Bakım Hizmeti Paketine geçiş yaptıysanız ve harcanmamış fonlarınız varsa mevcut hizmet sağlayıcınız, tüm harcanmamış Evde Bakım Hizmeti Paketi fonlarını Commonwealth'e transfer etmelidir; bu fonlar Services Australia tarafından yönetilir.

- Mevcut ve yeni hizmet sağlayıcınızla başlangıç ve bitiş tarihleri üzerinde anlaşın.

Mevcut hizmet sağlayıcımı bırakmadan önce yeni bir hizmet sağlayıcı bulmam gerekiyor mu?

Hizmetlerinizde herhangi bir kesinti olmaması için mevcut hizmet sağlayıcınızla bir bitiş tarihi üzerinde anlaşmadan önce hizmet sağlayıcıları araştırmaya başlamalısınız.

MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider adresindeki Yaşlı Bakım internet sitesinde yer alan "Find a provider" (Bir hizmet sağlayıcısı bul) aracını kullanarak başka bir hizmet sağlayıcının ihtiyaç duyduğunuz bakım ve hizmetleri sunup sunamayacağını ve bunun ne kadar maliyetli olabileceğini kontrol edin. Yardım almak için **1800 200 422** numaralı telefondan Yaşlı Bakım hizmetini de arayabilirsiniz.

Ayrıca, bir Services Australia hizmet merkezini ziyaret edin veya genel bilgi ve destek için ücretsiz yüz yüze randevu almak üzere çevrim içi rezervasyon yapın. Daha uzun ve kapsamlı desteğe ihtiyacınız varsa ve size yakın bir Yaşlı Bakım Hizmeti Uzmanı varsa onunla konuşabilir ya da görüntülü sohbet edebilirsiniz. **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** adresini ziyaret edin veya hafta içi 8.00 - 17.00 saatleri arasında **1800 227 475** numaralı telefonu ücretsiz olarak arayın.

Mevcut hizmet sağlayıcınıza, onlardan evde bakım hizmeti almayı ne zaman bırakmayı planladığınızı bildirmekle yükümlüsünüz.

Hizmet sağlayıcınızı değiştirebilmek için sevk kodunu nasıl etkinleştirebilirim?

Sevk kodunuzu yeniden etkinleştirmek için Yaşlı Bakım hizmetini arayın. Yeni hizmet sağlayıcınızın hizmetlerini almaya başlamadan önce onlara vermeniz gereken bu sevk koduna ihtiyacınız vardır.

Yeniden etkinleştirilen sevk kodu, yeni hizmet sağlayıcınız tarafından kabul edildiğinde bilgilendirilmeleri için mevcut hizmet sağlayıcınıza bir bildirim gönderilir. Mevcut hizmetleriniz için resmi bir bitiş tarihi belirlemek üzere mevcut hizmet sağlayıcınızla görüşmelisiniz.

Bakımın sürekliliğini sağlamak için mevcut hizmet sağlayıcınızın yeni sağlayıcınızla iletişime geçerek, sizi bir katılımcı olarak kabul etmeye hazır ve yetkin olduklarından emin olması gerekir.

Yeni bir hizmet sağlayıcı ile hizmet sözleşmesi yapmak için ne kadar sürem var?

Yeni hizmet sağlayıcınızla anlaştığınız başlangıç tarihi, mevcut sağlayıcınızla üzerinde anlaştığınız bitiş tarihiyle aynı gün ya da sonrasında olmalıdır.

Mevcut sağlayıcınızla bir bitiş tarihi üzerinde anlaştıktan sonra, yeni bir sağlayıcıyla hizmet sözleşmesi imzalamak için bir sonraki üç aylık dönemin başından itibaren 12 ayınız vardır. Aksi takdirde finansmanınız geri çekilecektir. Evde Destek programından yeniden yararlanmak için Yaşlı Bakımım'ı aramanız gerekir.

Hizmetlerinizde herhangi bir kesinti olmaması için aşağıdakileri yapana kadar mevcut sağlayıcınızla hizmet sözleşmenizi sonlandırmamanız şiddetle tavsiye edilir:

- Yeni bir hizmet sağlayıcı bulup, ihtiyaç duyduğunuz bakım ve hizmetleri sağlayabileceklerini kontrol etme
- Mevcut hizmet sağlayıcınıza yeni sağlayıcınızın bilgilerini verme
- Hizmet sözleşmesini görüşüp yeni hizmet sağlayıcınızla başlangıç tarihini onaylama
- Mevcut hizmet sağlayıcınızla bitiş tarihini onaylama. Mevcut hizmet sağlayıcınızın artık hizmet vermesini istemiyorsanız ve yeni bir hizmet sözleşmesi imzalamadan önce daha fazla zamana ihtiyacınız varsa mevcut sağlayıcınıza hizmetlerinden ayrılmayı planladığınızı bildirmelisiniz. Ardından, yeni bir hizmet sözleşmesi yapıp yapmayacağınıza karar vermeniz için size yeterli zamanı tanıyacak ileri bir bitiş tarihi üzerinde anlaşabilirsiniz.

Harcanmamış fonlara ne olur?

Evde bakım hesabınız (Eylül 2021- 31 Ekim 2025 tarihleri arasında ödenmek üzere ayrılan Evde Bakım Paketleri Programından harcanmamış devlet destekleri) Services Australia tarafından tutulur. Devir sırasında bu fonlara erişim şu şekilde gerçekleşir:

- Her iki sağlayıcı da devir sırasında ev hesabınıza (harcanmamış fonların devlet tarafından tutulan kısmı) erişebilir.
- Ayrıldığınız sağlayıcı, çıkış tarihinizden itibaren bakım ve hizmetleriniz için ödenmemiş faturaları sonuçlandırmak için 60 gün süreye sahip olacak ve bu süreden sonra artık sizin adınıza bir talepte bulunamayacaktır.

- Eylül 2021'den önce bakım hizmeti almaya başladığınız ve ayrıldığınız sağlayıcı sizin adınıza Commonwealth sağlayıcısında bulunan harcanmamış fonları elinde bulundurduysa, bu fonlar devirden 60 gün sonra evde bakım hesabınıza aktarılacaktır.
- Harcanmamış katılımcı katkı payları (ücretler), hizmetler durduktan sonra 70 gün içinde size geri ödenecektir.

Evde Bakım Paketleri Programından geçiş yaparsam katkı payı düzenlemelerim etkilenir mi?

12 Eylül 2024 (dahil) tarihine kadar bir Evde Bakım Paketi aracılığıyla yaşlı bakım hizmetleri için onay aldıysanız ve/veya bu hizmetleri almaktaysanız, hizmet sağlayıcınızı değiştirterseniz bile katkı payı düzenlemeleriniz etkilenmez.

Bir hizmet sağlayıcı hakkında şikâyetle bulunmak istersem ne yapmalıyım?

İlk adım, hizmet sağlayıcınızla doğrudan iletişime geçmektir. Sorunlarınızı onlarla tartışarak sorununuzu çözmeye yardımcı olup olamayacaklarını öğrenin.

Her sağlayıcının size anlatabileceği bir şikâyet süreci vardır.

Hizmet sağlayıcınızın yanıtından memnun kalmazsanız **1800 951 822** numaralı telefonu arayarak veya **AgedCareQuality.gov.au** adresinden Yaşlı Bakım Kalite ve Güvenlik Komisyonuna şikâyetle bulunabilirsiniz. Herkes şikâyetle bulunabilir ve bu hizmet ücretsizdir. Anonim, gizli veya açık bir şekilde şikâyetle bulunabilirsiniz. Daha öncesinde hizmet sağlayıcınızla konuşmamış olsanız bile Komisyon ile iletişime geçebilirsiniz.

Ayrıca, haklarınız hakkında bilgi almak ve hizmet sağlayıcınızla konuşmanızla ilgili destek almak için **Yaşlılar için Savunuculuk Ağı (OPAN)** ile **1800 700 600** numaralı telefondan iletişime geçmek isteyebilirsiniz.

OPAN'ın size nasıl yardımcı olabileceğini öğrenmek için **OPAN.org.au** adresini ziyaret edin.

Bu yayındaki tüm bilgiler 1 Kasım 2025 itibarıyla doğrudur.

Yardım için

MyAgedCare.gov.au adresini ziyaret edin.
1800 200 422 numaralı telefonu arayın.

Yüz yüze: Bir Services Australia hizmet merkezini ziyaret edin veya genel bilgi ve destek için ücretsiz yüz yüze randevu almak üzere çevrim içi rezervasyon yapın. Daha uzun ve kapsamlı destek almak istiyorsanız ve size yakın bir Yaşlı Bakım Hizmeti Uzmanı varsa onunla konuşabilir ya da görüntülü sohbet edebilirsiniz.

ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services adresini ziyaret edin veya ücretsiz olarak **1800 227 475** numaralı telefonu arayın.