

Thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà

Tại sao phải thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ?

Một số lý do phổ biến khiến mọi người thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ bao gồm:

- chuyển đến một địa điểm khác
- đang tìm kiếm dịch vụ hoặc hình thức chăm sóc khác (chẳng hạn như cần cơ sở cung cấp dịch vụ cho Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng)
- sự khác biệt có tính cá nhân với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại
- tìm một cơ sở cung cấp dịch vụ tính giá thấp hơn.

Những điều cần cân nhắc trước khi thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ

Mặc dù quý vị có thể thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ bất kỳ lúc nào, trước tiên quý vị nên cân nhắc những điều sau đây:

- Nếu quý vị đang tham gia Lộ trình Chăm sóc Cuối đời, những người tham gia được khuyến khích tiếp tục sử dụng cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại của họ nếu có thể được, bởi vì nguy cơ chậm trễ trong việc nhận dịch vụ.
- Nếu quý vị không hài lòng với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại hoặc nhu cầu chăm sóc của quý vị đã thay đổi, trước tiên hãy thử thảo luận về những quan ngại của quý vị với cơ sở cung cấp dịch vụ.
- Nếu quý vị cần trợ giúp để nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ, một tổ chức bên vực chẳng hạn như **Mạng lưới Bên vực Quyền lợi của Người Cao Niên (Older Persons Advocacy Network (OPAN))** trên toàn nước Úc có thể hỗ trợ quý vị. Hãy gọi cho OPAN theo số **1800 700 600** hoặc truy cập **OPAN.org.au**.
- Kiểm tra thỏa thuận dịch vụ của quý vị để biết các điều kiện chẳng hạn thỏa thuận ngày kết thúc dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại.
- Kiểm tra xem có cơ sở cung cấp dịch vụ nào trong khu vực hay không bằng cách sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng của My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- Tạo một danh sách rút gọn và gọi cho các cơ sở cung cấp dịch vụ mà quý vị chọn để xác nhận rằng họ có chỗ cho quý vị và có thể đáp ứng nhu cầu cũng như sở thích của quý vị.
- Cân nhắc và thảo luận với cơ sở cung cấp mới xem quý vị có đủ ngân sách hằng quý và có tiền chưa sử dụng cho các dịch vụ trong thời gian còn lại của quý sau khi ngừng hợp đồng với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại hay không. Cơ sở cung cấp dịch vụ mới có thể không biết thông tin ngân sách chính xác của quý vị cho đến 28 ngày sau khi bắt đầu dịch vụ với họ.

- Nếu trước đây quý vị đã chuyển từ Gói Chăm sóc tại Nhà và còn tiền chưa sử dụng, cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại phải chuyển bất kỳ khoản tiền chưa sử dụng nào của Gói Chăm sóc tại Nhà cho Liên bang để Services Australia quản lý.
- Thỏa thuận ngày bắt đầu và ngày kết thúc dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại và cơ sở cung cấp dịch vụ mới.

Tôi có cần tìm cơ sở cung cấp dịch vụ mới trước khi rời khỏi cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại không?

Để giảm thiểu sự gián đoạn đối với dịch vụ, quý vị nên bắt đầu tìm hiểu về các cơ sở cung cấp dịch vụ trước khi đồng ý ngày kết thúc dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại.

Sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng của My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** để kiểm tra xem liệu một cơ sở cung cấp dịch vụ khác có thể cung cấp sự chăm sóc và dịch vụ mà quý vị cần hay không và chi phí có thể là bao nhiêu. Quý vị cũng có thể gọi đến My Aged Care theo số **1800 200 422** để được hỗ trợ.

Quý vị cũng có thể đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia hoặc đặt lịch hẹn qua mạng để có một cuộc gặp trực tiếp miễn phí để nhận được thông tin và hỗ trợ chung. Nếu cần hỗ trợ chuyên sâu, quý vị có thể nói chuyện với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên nếu có ở khu vực của quý vị, hoặc sử dụng tính năng trò chuyện qua video chat. Truy cập **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** hoặc gọi miễn phí **1800 227 475** vào các ngày trong tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Quý vị có trách nhiệm thông báo cho cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại về ngày quý vị dự định ngừng nhận dịch vụ chăm sóc tại nhà từ họ.

Làm thế nào để kích hoạt mã giới thiệu để tôi có thể đổi cơ sở cung cấp dịch vụ?

Hãy gọi cho My Aged Care để kích hoạt lại mã giới thiệu của quý vị. Quý vị cần mã giới thiệu này để cung cấp cho cơ sở cung cấp dịch vụ mới trước khi quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ của họ.

Khi mã giới thiệu được kích hoạt lại được cơ sở cung cấp mới chấp nhận, thông báo sẽ được gửi đến cơ sở cung cấp hiện tại của quý vị để báo cho họ biết. Quý vị nên thảo luận với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại để chính thức thống nhất ngày kết thúc dịch vụ hiện tại của mình.

Để đảm bảo tính liên tục của việc chăm sóc, cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị nên trao đổi với cơ sở cung cấp mới để đảm bảo họ sẵn sàng và có thể chấp nhận quý vị là người tham gia dịch vụ.

Tôi có bao lâu để ký thỏa thuận dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ mới?

Ngày bắt đầu với cơ sở cung cấp dịch vụ mới phải trùng hoặc sau ngày kết thúc dịch vụ mà quý vị đã thỏa thuận với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại.

Sau khi quý vị đã đồng ý về ngày kết thúc dịch vụ với cơ sở cung cấp hiện tại của mình, quý vị có 12 tháng từ đầu quý tiếp theo để ký kết thỏa thuận dịch vụ với cơ sở cung cấp mới, nếu không nguồn tài trợ của quý vị sẽ bị cắt. Quý vị sẽ cần gọi đến My Aged Care để được truy cập lại chương trình Hỗ Trợ tại Nhà (Support at Home). Để tránh gián đoạn dịch vụ, chúng tôi đặc biệt khuyên quý vị không chấm dứt thỏa thuận dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại cho đến khi quý vị:

- tìm được cơ sở cung cấp dịch vụ mới và kiểm tra xem họ có thể cung cấp sự chăm sóc và dịch vụ quý vị cần không
- cung cấp cho cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại thông tin chi tiết về cơ sở cung cấp dịch vụ mới của quý vị
- thảo luận về thỏa thuận dịch vụ và xác nhận ngày bắt đầu với cơ sở cung cấp dịch vụ mới
- xác nhận ngày kết thúc dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại.

Nếu quý vị không muốn cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại cung cấp dịch vụ nữa và cần thêm thời gian trước khi ký thỏa thuận dịch vụ mới, quý vị nên báo cho cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại biết quý vị có kế hoạch rời khỏi dịch vụ của họ. Sau đó, quý vị có thể thống nhất về ngày kết thúc dịch vụ trong tương lai để có đủ thời gian quyết định xem có nên ký thỏa thuận dịch vụ mới hay không.

Số tiền chưa sử dụng sẽ thế nào?

Tài khoản chăm sóc tại nhà của quý vị (bất kỳ khoản tài trợ nào của Chính phủ chưa sử dụng từ Chương trình Chăm sóc Tại nhà Bao trọn được chi trả từ tháng 9 năm 2021 đến ngày 31 tháng 10 năm 2025) là do Services Australia quản lý. Việc truy cập vào các khoản tiền này trong quá trình chuyển đổi diễn ra như sau:

- Cả hai cơ sở cung cấp dịch vụ đều có thể truy cập vào tài khoản chăm sóc tại nhà của quý vị (phần tiền chưa sử dụng do chính phủ quản lý) khi thực hiện việc chuyển đổi.
- Cơ sở cung cấp dịch vụ mà quý vị đang rời khỏi sẽ có 60 ngày để hoàn tất mọi hóa đơn chưa trả liên quan đến việc chăm sóc và các dịch vụ kể từ ngày quý vị kết thúc sử dụng dịch vụ, sau thời hạn này, họ không thể thay mặt quý vị để yêu cầu bất kỳ khoản trả nào nữa.

- Nếu quý vị đã nhận dịch vụ chăm sóc trước tháng 9 năm 2021 và cơ sở cung cấp dịch vụ mà quý vị đang rời khỏi đã thay mặt quý vị để giữ khoản tiền chưa sử dụng của Chính phủ, thì số tiền này sẽ được chuyển vào tài khoản chăm sóc tại nhà của quý vị sau 60 ngày kể từ ngày chuyển đổi cơ sở cung cấp dịch vụ.
- Mọi khoản đóng góp (phí) chưa được sử dụng của người tham gia sẽ được hoàn trả lại trong vòng 70 ngày sau khi dịch vụ kết thúc.

Nếu tôi chuyển từ Gói Chăm sóc tại Nhà thì các thỏa thuận về đóng góp của tôi có bị ảnh hưởng không?

Nếu quý vị đã được chấp thuận để nhận và/hoặc đang nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên thông qua Gói Chăm sóc tại Nhà vào hoặc trước ngày 12 tháng 9 năm 2024, các thỏa thuận đóng góp của quý vị sẽ không bị ảnh hưởng nếu quý vị thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ.

Nếu tôi muốn khiếu nại về cơ sở cung cấp dịch vụ thì sao?

Bước đầu tiên là liên hệ trực tiếp với cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị. Thảo luận những mối quan ngại của quý vị với họ để xem họ có thể giúp giải quyết vấn đề của quý vị hay không.

Mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ đều có quy trình khiếu nại mà họ có thể cho quý vị biết.

Nếu không hài lòng với phản hồi của cơ sở cung cấp dịch vụ, quý vị có thể khiếu nại lên Ủy ban Chất lượng và An toàn trong lĩnh vực Chăm sóc Người Cao Niên theo số **1800 951 822** hoặc tại **AgedCareQuality.gov.au**. Bất kỳ ai cũng có thể khiếu nại và dịch vụ này là miễn phí. Quý vị có thể khiếu nại ẩn danh, bảo mật hoặc công khai. Quý vị có thể liên hệ với Ủy ban ngay cả khi trước đó quý vị chưa nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình.

Quý vị cũng có thể liên hệ với **Mạng lưới Bệnh vực Quyền lợi của Người Cao Niên (OPAN)** theo số **1800 700 600** để biết thông tin về các quyền lợi của mình và được hỗ trợ để nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị. Truy cập **OPAN.org.au** để tìm hiểu thêm về cách OPAN có thể giúp quý vị.

Mọi thông tin trong ấn phẩm này đều chính xác kể từ ngày 1 tháng 11 năm 2025.

Để được giúp đỡ

Truy cập **MyAgedCare.gov.au**.
Điện thoại **1800 200 422**.

Gặp trực tiếp: đến trung tâm dịch vụ của Services Australia, hoặc đặt lịch hẹn qua mạng để có cuộc hẹn gặp trực tiếp miễn phí để nhận được hỗ trợ và thông tin chung. Để được hỗ trợ chuyên sâu hơn, quý vị có thể nói chuyện với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên nếu có ở khu vực của quý vị hoặc sử dụng tính năng trò chuyện qua video chat. Truy cập **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** hoặc gọi miễn phí **1800 227 475**.