

مدیریت خدمات شما

انعقاد توافق نامه خدمات

یک ارائه دهنده پشتیبانی در منزل پیدا کنید

منتظر بمانید تا خدمات به شما اختصاص داده شود

نتیجه ارزیابی خود را دریافت کنید

تغییر ارائه دهنده پشتیبانی در منزل

چرا ارائه دهنده را تغییر دهیم؟

برخی از دلایل رایج که افراد ارائه دهنده خدمات خود را تغییر می دهند عبارتند از:

- نقل مکان به مکانی متفاوت
- در جستجوی مراقبت یا خدمات متفاوت (مانند نیاز به یک ارائه دهنده مسیر مراقبت بازتوانی)
- اختلافات شخصی با ارائه دهنده فعلی
- پیدا کردن ارائه دهنده ای که هزینه های پایین تری دریافت می کند.

نکاتی که قبل از تغییر ارائه دهنده خدمات باید در نظر بگیرید

اگرچه می توانید ارائه دهنده خدمات خود را در هر زمانی تغییر دهید، اما بهتر است ابتدا موارد زیر را در نظر بگیرید:

- اگر به مسیر پایان عمر دسترسی دارید، به شرکت کنندگان توصیه می شود که با توجه به خطر تأخیر در دریافت خدمات، در صورت امکان ارائه دهنده فعلی خود را حفظ کنند.
- اگر از ارائه دهنده فعلی خود ناراضی هستید یا نیازهای مراقبتی شما تغییر کرده است، ابتدا سعی کنید نگرانی های خود را با ارائه دهنده خود در میان بگذارید.
- اگر برای صحبت با ارائه دهنده خود به کمک نیاز دارید، یک سازمان حمایتی مانند شبکه حمایت از سالمندان در سراسر استرالیا (OPAN) می تواند به شما کمک کند. با OPAN به شماره 1800 700 600 تماس بگیرید یا از OPAN.org.au دیدن کنید.
- توافق نامه خدمات خود را برای اطلاع از شرایطی مانند توافق بر سر تاریخ پایان با ارائه دهنده فعلی خود بررسی کنید.
- با استفاده از ابزار «یافتن یک ارائه دهنده» (Find a provider) در وبسایت My Aged Care به آدرس MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider بررسی کنید که آیا ارائه دهندگان خدمات در منطقه موجود هستند یا خیر.
- یک لیست کوتاه ایجاد کنید و با ارائه دهندگان مورد نظر خود تماس بگیرید تا تأیید کنید که آنها در دسترس هستند و می توانند نیازها و ترجیحات شما را برآورده کنند.
- در مورد اینکه آیا بودجه سه ماهه کافی و وجوه خرج نشده برای خدمات باقی مانده از سه ماهه پس از خروج از ارائه دهنده فعلی خود خواهید داشت یا خیر، با ارائه دهنده جدید خود صحبت کنید. ارائه دهنده جدید شما ممکن است تا 28 روز پس از شروع همکاری با آنها، از اطلاعات دقیق بودجه شما مطلع نباشد.

- اگر قبلاً از یک بسته مراقبت در منزل منتقل شده اید و بودجه ای مصرف نشده دارید، ارائه دهنده فعلی شما باید هرگونه بودجه مصرف نشده بسته مراقبت در منزل را به دولت فدرال منتقل کند تا توسط Services Australia مدیریت شود.

- در مورد تاریخ شروع و پایان با ارائه دهنده فعلی و جدید خود به توافق برسید.

آیا قبل از ترک ارائه دهنده فعلی خود، باید ارائه دهنده جدیدی پیدا کنم؟

برای به حداقل رساندن هرگونه وقفه در خدمات خود، باید قبل از توافق بر سر تاریخ پایان با ارائه دهنده فعلی خود، تحقیق در مورد ارائه دهندگان را آغاز کنید.

از ابزار «یافتن یک ارائه دهنده» در وبسایت My Aged Care به آدرس MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider استفاده کنید تا بررسی کنید که آیا ارائه دهنده دیگری می تواند مراقبت و خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد و هزینه آن چقدر است. همچنین می توانید برای دریافت کمک با My Aged Care یا شماره 1800 200 422 تماس بگیرید.

همچنین می توانید برای کسب اطلاعات عمومی و پشتیبانی، به یکی از مرکز ارائه خدمات Services Australia مراجعه کنید یا به صورت آنلاین برای یک جلسه حضوری رایگان وقت بگیرید. اگر به پشتیبانی عمیق تری نیاز دارید، می توانید با یک مددکار متخصص در مراقبت از سالمندان (در صورت وجود) در منطقه خود صحبت کنید، یا از طریق چت ویدیویی این کار را انجام دهید. به وبسایت ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services مراجعه کنید یا در روزهای هفته از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر با شماره رایگان 1800 227 475 تماس بگیرید.

شما وظیفه دارید روزی را که قصد دارید دریافت خدمات مراقبت در منزل را از ارائه دهنده فعلی خود متوقف کنید، به او اطلاع دهید.

چگونه می توانم کد ارجاع را فعال کنم تا بتوانم ارائه دهنده خدماتم را تغییر دهم؟

برای فعال کردن مجدد کد ارجاع خود با My Aged Care تماس بگیرید. قبل از شروع دریافت خدمات، به این کد ارجاع نیاز دارید تا آن را به ارائه دهنده جدید خود ارائه دهید.

وقتی کد ارجاع دوباره فعال شده توسط ارائه دهنده جدید شما پذیرفته شود، اعلامی به ارائه دهنده فعلی شما ارسال می شود تا آنها را مطلع سازد. شما باید با ارائه دهنده فعلی خود صحبت کنید تا رسماً در مورد تاریخ پایان خدمات فعلی خود به توافق برسید.

برای تداوم مراقبت، ارائه دهنده فعلی شما باید با ارائه دهنده جدیدتان صحبت کند تا مطمئن شود که آنها آماده و قادر به پذیرش شما به عنوان یک شرکت کننده هستند.

چه مدت فرصت دارم تا با یک ارائه دهنده جدید توافق نامه خدمات منعقد کنم؟

تاریخ شروع همکاری با ارائه دهنده جدید شما باید همزمان با یا بعد از تاریخ پایانی باشد که با ارائه دهنده فعلی خود توافق کرده‌اید.

زمانی که با ارائه دهنده فعلی خود بر یک تاریخ پایان توافق کردید، از ابتدای فصل بعدی ۱۲ ماه فرصت دارید تا با ارائه دهنده جدید یک قرارداد خدماتی منعقد کنید، در غیر این صورت تأمین مالی شما لغو خواهد شد. برای دسترسی مجدد به پشتیبانی در خانه، باید با My Aged Care تماس بگیرید.

برای جلوگیری از هرگونه اختلال در خدمات شما، اکیداً توصیه می‌شود تا زمانی که موارد زیر را انجام ندهاید، توافق نامه خدمات خود را با ارائه دهنده فعلی‌تان فسخ نکنید:

- یک ارائه دهنده جدید پیدا کنید و بررسی کنید که آیا آنها قادر به ارائه مراقبت و خدمات مورد نیاز شما هستند یا خیر.
 - جزئیات ارائه دهنده جدید خود را به ارائه دهنده فعلی خود بدهید
 - در مورد توافق نامه خدمات صحبت کنید و تاریخ شروع را با ارائه دهنده جدید خود تأیید کنید
 - تاریخ پایان را با ارائه دهنده فعلی خود تأیید کنید.
- اگر دیگر نمی‌خواهید ارائه دهنده فعلی شما خدمات ارائه دهد و قبل از امضای توافق نامه خدمات جدید به زمان بیشتری نیاز دارید، باید به ارائه دهنده فعلی خود اطلاع دهید که قصد دارید خدمات آنها را قطع کنید. سپس می‌توانید در مورد تاریخ پایان در آینده توافق کنید که به شما زمان کافی برای تصمیم‌گیری در مورد ورود به یک توافق نامه خدمات جدید را می‌دهد.

چه اتفاقی برای بودجه‌های خرج نشده می‌افتد؟

حساب مراقبت در منزل شما (هرگونه یارانه دولتی مصرف نشده از برنامه بسته‌های مراقبت در منزل که از سپتامبر ۲۰۲۱ تا ۳۱ اکتبر ۲۰۲۵ قابل پرداخت است) توسط Services Australia نگهداری می‌شود. دسترسی به این وجوه در طول انتقال به شرح زیر است:

- هر دو ارائه دهنده می‌توانند پس از انتقال به حساب منزل شما (بخش دولتی از وجوه مصرف نشده) دسترسی داشته باشند.
- ارائه دهنده‌ای که شما آن را ترک می‌کنید، ۶۰ روز فرصت دارد تا هرگونه فاکتور معوقه برای مراقبت و خدمات شما را از تاریخ خروج شما نهایی کند، پس از آن دیگر نمی‌تواند از طرف شما مطالبه‌ای داشته باشد.

- اگر قبل از سپتامبر ۲۰۲۱ تحت پوشش مراقبت‌های درمانی قرار گرفته‌اید و ارائه دهنده‌ای که از آن خارج می‌شوید، وجوه خرج نشده شما را نزد ارائه دهنده خدمات درمانی کامنولث نگه داشته است، این وجوه ۶۰ روز پس از انتقال به حساب مراقبت در منزل شما منتقل می‌شوند.

- هرگونه کمک هزینه (کارمزد) خرج نشده مشارکت کنندگان ظرف ۷۰ روز پس از توقف خدمات به شما بازپرداخت خواهد شد.

اگر از برنامه بسته‌های مراقبت در منزل (Home Care Packages Program) وضعیت بدهم، آیا ترتیبات پرداخت حق بیمه‌ام تحت تأثیر قرار خواهد گرفت؟

اگر در تاریخ ۱۲ سپتامبر ۲۰۲۴ یا قبل از آن، از طریق بسته مراقبت در منزل، برای دریافت خدمات مراقبت از سالمندان تأیید شده و/یا آن را دریافت کرده‌اید، در صورت تغییر ارائه دهنده، ترتیبات پرداخت شما تحت تأثیر قرار نخواهد گرفت.

اگر بخواهم از یک ارائه دهنده شکایت کنم، چه کار کنم؟

اولین قدم این است که مستقیماً با ارائه دهنده خود تماس بگیرید. نگرانی‌هایتان را با آنها در میان بگذارید تا دریابید که آیا می‌توانند به حل مشکل شما کمک کنند یا خیر.

هر ارائه دهنده، روند شکایت خود را دارد که می‌تواند آن را به شما اطلاع دهد.

اگر از پاسخ ارائه دهنده خدمات خود راضی نیستید، می‌توانید با شماره **1800 951 822** یا از طریق **AgedCareQuality.gov.au** به کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان شکایت کنید. هر کسی می‌تواند شکایت کند و این خدمات رایگان است. هر کسی می‌تواند شکایت کند و این خدمات رایگان است. شما می‌توانید به صورت ناشناس، محرمانه یا علنی شکایت کنید. حتی اگر قبلاً با ارائه دهنده خود صحبت نکرده‌اید، می‌توانید با کمیسیون تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید برای کسب اطلاعات در مورد حقوق و پشتیبانی خود با شبکه حمایت از سالمندان (OPAN) با شماره **1800 700 600** تماس بگیرید تا با ارائه دهنده خود صحبت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد اینکه OPAN چگونه می‌تواند به شما کمک کند، از **OPAN.org.au** دیدن کنید.

تمام اطلاعات موجود در این نشریه از تاریخ ۱ نوامبر ۲۰۲۵ صحیح است.

برای کمک

از این وب سایت بازدید کنید
MyAgedCare.gov.au
تلفن **1800 200 422**

حضور: برای کسب اطلاعات عمومی و پشتیبانی، به یکی از مرکز ارائه خدمات Services Australia مراجعه کنید یا به صورت آنلاین برای یک قرار ملاقات حضوری رایگان رزرو کنید. برای پشتیبانی دقیق تر، می‌توانید با یک افسر متخصص مراقبت‌های سالمندی صحبت کنید، اگر در منطقه شما موجود باشد، یا از طریق چت ویدئویی ارتباط برقرار کنید.

به **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** مراجعه کنید یا با شماره **1800 227 475** تماس بگیرید.