

Λάβετε το αποτέλεσμα της αξιολόγησής σας

Περιμένετε να σας εκχωρηθούν υπηρεσίες

Βρείτε ένα πάροχο για Υποστήριξη Κατ' Οίκου

Σύναψη συμφωνίας υπηρεσιών

Διαχειριστείτε τις υπηρεσίες σας

Αλλαγή παρόχων για Υποστήριξη Κατ' Οίκου

Γιατί να αλλάξω πάροχο;

Μερικοί συνηθισμένοι λόγοι για τους οποίους οι άνθρωποι αλλάζουν παρόχους περιλαμβάνουν:

- μετακόμιση σε διαφορετική τοποθεσία
- αναζήτηση διαφορετικής φροντίδας ή υπηρεσιών (όπως, για παράδειγμα, αν χρειάζονται πάροχο Υπηρεσιών Αναζωογονητικής Φροντίδας)
- προσωπικές διαφορές με τον τρέχοντα πάροχο
- βρήκαν πάροχο που χρεώνει χαμηλότερες τιμές.

Πράγματα που πρέπει να λάβετε υπόψη πριν αλλάξετε πάροχο

Ενώ μπορείτε να αλλάξετε πάροχο ανά πάσα στιγμή, ίσως θελήσετε να λάβετε υπόψη πρώτα τα εξής:

- Αν έχετε πρόσβαση στις Υπηρεσίες στο Τέλος της Ζωής, οι συμμετέχοντες ενθαρρύνονται να διατηρήσουν τον τρέχοντα πάροχό τους, όπου αυτό είναι δυνατόν, δεδομένου του κινδύνου καθυστερήσεων στη λήψη υπηρεσιών.
- Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρέχοντα πάροχό σας ή αν οι ανάγκες φροντίδας σας έχουν αλλάξει, προσπαθήστε πρώτα να συζητήσετε τις ανησυχίες σας με τον πάροχό σας.
- Αν χρειάζεστε βοήθεια για να μιλήσετε με τον πάροχο σας, ένας οργανισμός υπεράσπισης όπως το Παναναστραλιανό Δίκτυο Υπεράσπισης Ηλικιωμένων (OPAN) μπορεί να σας βοηθήσει. Καλέστε το OPAN στο **1800 700 600** ή επισκεφθείτε τον ιστότοπο **OPAN.org.au**.
- Ελέγξτε τη συμφωνία υπηρεσιών σας για όρους, όπως συμφωνία σε μια ημερομηνία λήξης με τον τρέχοντα πάροχό σας.
- Ελέγξτε αν υπάρχουν διαθέσιμοι πάροχοι στην περιοχή χρησιμοποιώντας το εργαλείο «Εύρεση παρόχου» στον ιστότοπο My Aged Care στην ιστοσελίδα **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- Δημιουργήστε μια λίστα επιλογών και καλέστε τους παρόχους της επιλογής σας για να επιβεβαιώσετε ότι έχουν τη διαθεσιμότητα και μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας.
- Σκεφτείτε και συζητήστε με τον νέο σας πάροχο αν θα έχετε επαρκή τριμηνιαίο προϋπολογισμό και αδιάθετα κεφάλαια για υπηρεσίες για το υπόλοιπο του τριμήνου μετά την αποχώρησή σας από τον τρέχοντα πάροχό σας. Ο νέος σας πάροχος ενδέχεται να μη γνωρίζει τις ακριβείς πληροφορίες του προϋπολογισμού σας παρά μόνο 28 ημέρες μετά την έναρξη της συνεργασίας σας μαζί του.
- Αν έχετε κάνει στο παρελθόν μετάβαση από Πακέτο Κατ' Οίκου Φροντίδας και έχετε αχρησιμοποίητα κεφάλαια, ο τρέχων πάροχός σας πρέπει να μεταφέρει τυχόν αχρησιμοποίητα κεφάλαια του Πακέτου Κατ' Οίκου Φροντίδας στην Κοινοπολιτεία, τα οποία θα διαχειριστεί η υπηρεσία Services Australia.
- Συμφωνήστε για τις ημερομηνίες έναρξης και λήξης με τον τρέχοντα και τον νέο σας πάροχο.

Πρέπει να βρω νέο πάροχο πριν αποχωρήσω από τον τρέχοντα πάροχό μου;

Για να ελαχιστοποιήσετε τυχόν διακοπή των υπηρεσιών σας, θα πρέπει να ξεκινήσετε την αναζήτηση παρόχων προτού συμφωνήσετε σε μια ημερομηνία λήξης με τον τρέχοντα πάροχο σας.

Χρησιμοποιήστε το εργαλείο «Εύρεση παρόχου» στον ιστότοπο My Aged Care στη διεύθυνση **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** για να ελέγξετε αν κάποιος άλλος πάροχος μπορεί να σας παρέχει τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που χρειάζεστε και πόσο μπορεί να κοστίσει. Μπορείτε επίσης να καλέσετε την υπηρεσία My Aged Care στο **1800 200 422** για βοήθεια.

Μπορείτε επίσης να επισκεφθείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης της υπηρεσίας Services Australia ή να κάνετε κράτηση ηλεκτρονικά για ένα δωρεάν προσωπικό ραντεβού για γενικές πληροφορίες και υποστήριξη. Αν χρειάζεστε πιο εξειδικευμένη υποστήριξη, μπορείτε να μιλήσετε με έναν Ειδικό Υπεύθυνο Φροντίδας Ηλικιωμένων, αν υπάρχει στην περιοχή σας, ή μέσω βιντεοκλήσης. Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ή καλέστε δωρεάν στο **1800 227 475** τις καθημερινές από τις 8 π.μ. έως τις 5 μ.μ.

Έχετε την ευθύνη να ενημερώσετε τον τρέχοντα πάροχό σας για την ημέρα που σκοπεύετε να σταματήσετε να λαμβάνετε υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι από αυτόν.

Πώς μπορώ να ενεργοποιήσω έναν κωδικό παραπομπής ώστε να μπορώ να αλλάξω πάροχο;

Καλέστε την υπηρεσία My Aged Care για να ενεργοποιήσετε ξανά τον κωδικό παραπομπής σας. Χρειάζεστε αυτόν τον κωδικό παραπομπής για να τον δώσετε στον νέο σας πάροχο προτού να μπορέσετε να αρχίσετε να λαμβάνετε τις υπηρεσίες του.

Όταν ο επανενεργοποιημένος κωδικός παραπομπής γίνει δεκτός από τον νέο σας πάροχο, θα σταλεί μια ειδοποίηση στον τρέχοντα πάροχό σας για να τον ενημερώσει. Θα πρέπει να συζητήσετε με τον τρέχοντα πάροχό σας για να συμφωνήσετε επίσημα σε μια ημερομηνία λήξης για τις τρέχουσες υπηρεσίες σας.

Για τη συνέχεια της φροντίδας, ο τρέχων πάροχός σας θα πρέπει να μιλήσει με τον νέο σας πάροχο για να βεβαιωθεί ότι είναι έτοιμος και ικανός να σας δεχτεί ως συμμετέχοντα.

Πόσο καιρό έχω στη διάθεσή μου για να συνάψω μια συμφωνία υπηρεσιών με έναν νέο πάροχο;

Η ημερομηνία έναρξης με τον νέο σας πάροχο πρέπει να είναι η ίδια ή μεταγενέστερη της ημερομηνίας λήξης που έχετε συμφωνήσει με τον τρέχοντα πάροχό σας.

Μόλις συμφωνήσετε με τον τρέχοντα πάροχο σας για την ημερομηνία λήξης, έχετε 12 μήνες από την έναρξη του επόμενου τριμήνου για να συνάψετε συμφωνία παροχής υπηρεσιών με νέο πάροχο, διαφορετικά η χρηματοδότησή σας θα αποσυρθεί. Θα πρέπει να καλέσετε το My Aged Care για να αποκτήσετε ξανά πρόσβαση στην Κατ' Οίκον Υποστήριξη.

Για να αποφύγετε τυχόν διακοπή των υπηρεσιών σας, συνιστάται ανεπιφύλακτα να μην τερματίσετε τη συμφωνία υπηρεσιών με τον τρέχοντα πάροχό σας μέχρι:

- να βρείτε έναν νέο πάροχο και να ελέγξετε ότι είναι σε θέση να σας παρέχει τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που χρειάζεστε
- να δώσετε στον τρέχοντα πάροχό σας τα στοιχεία του νέου σας παρόχου
- να συζητήσετε μια συμφωνία υπηρεσιών και να επιβεβαιώσετε μια ημερομηνία έναρξης με τον νέο σας πάροχο
- να επιβεβαιώσετε μια ημερομηνία λήξης με τον τρέχοντα πάροχό σας.

Αν δεν επιθυμείτε πλέον ο τρέχων πάροχός σας να παρέχει υπηρεσίες και χρειάζεστε περισσότερο χρόνο πριν υπογράψετε μια νέα συμφωνία υπηρεσιών, θα πρέπει να ενημερώσετε τον τρέχοντα πάροχό σας ότι σκοπεύετε να αποχωρήσετε από τις υπηρεσίες του. Στη συνέχεια, μπορείτε να συμφωνήσετε σε μια μελλοντική ημερομηνία λήξης που θα σας δώσει αρκετό χρόνο για να αποφασίσετε αν θα συνάψετε μια νέα συμφωνία υπηρεσιών.

Τι συμβαίνει με τυχόν αδιάθετα κεφάλαια;

Ο λογαριασμός σας για την κατ' οίκον φροντίδα (τυχόν μη χρησιμοποιημένη κρατική επιχορήγηση από το Πρόγραμμα Πακέτων κατ' Οίκον Φροντίδας που καταβάλλεται από τον Σεπτέμβριο του 2021 έως τις 31 Οκτωβρίου 2025) τηρείται από την υπηρεσία Services Australia. Η πρόσβαση σε αυτά τα κεφάλαια κατά τη διάρκεια μιας μεταφοράς λειτουργεί ως εξής:

- Και οι δύο πάροχοι μπορούν να έχουν πρόσβαση στον δικό σας λογαριασμό (μέρος των μη χρησιμοποιημένων κεφαλαίων που κρατάει η κυβέρνηση) κατά τη μεταφορά.
- Ο πάροχος από τον οποίο αποχωρείτε θα έχει στη διάθεσή του 60 ημέρες για να οριστικοποιήσει τυχόν ανεξόφλητα τιμολόγια για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες σας από την ημερομηνία αποχώρησής σας, μετά την οποία δεν θα μπορεί πλέον να υποβάλει αξίωση εκ μέρους σας.

- Αν αρχίσετε να λαμβάνετε φροντίδα πριν από τον Σεπτέμβριο του 2021 και ο πάροχος από τον οποίο αποχωρείτε κατείχε αχρησιμοποίητα κεφάλαια που διατέθηκαν από την Κοινοπολιτεία για λογαριασμό σας, αυτά τα κεφάλαια θα μεταφερθούν στον δικό σας λογαριασμό κατ' οίκον φροντίδας 60 ημέρες μετά τη μεταφορά.
- Τυχόν αχρησιμοποίητες εισφορές των συμμετεχόντων (τέλη) θα σας επιστραφούν εντός 70 ημερών από τη διακοπή των υπηρεσιών.

Αν μεταβύ από το Πρόγραμμα Πακέτων Κατ' Οίκον Φροντίδας, θα επηρεαστούν οι ρυθμίσεις συνεισφοράς μου;

Αν εγκρίθηκατε για υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων μέσω ενός Πακέτου Κατ' Οίκον Φροντίδας έως τις 12 Σεπτεμβρίου 2024, οι ρυθμίσεις συνεισφοράς σας δεν θα επηρεαστούν αν αλλάξετε πάροχο.

Τι γίνεται αν θέλω να υποβάλω μια καταγγελία για έναν πάροχο;

Το πρώτο βήμα είναι να επικοινωνήσετε απευθείας με τον πάροχό σας. Συζητήστε τις ανησυχίες σας μαζί του για να δείτε αν μπορεί να σας βοηθήσει να επιλύσετε το πρόβλημά σας.

Κάθε πάροχος έχει τη δική του διαδικασία υποβολής καταγγελιών που πρέπει να ακολουθήσει, για την οποία θα μπορεί να σας ενημερώσει.

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση του παρόχου σας, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων στο τηλέφωνο **1800 951 822** ή στον ιστότοπο **AgedCareQuality.gov.au**. Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει καταγγελία και η υπηρεσία είναι δωρεάν. Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία ανώνυμα, εμπιστευτικά ή δημόσια. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή ακόμη και αν δεν έχετε μιλήσει πρώτα με τον πάροχό σας.

Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το **Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων (OPAN)** στο τηλέφωνο **1800 700 600** για πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας και υποστήριξη για να μιλήσετε με τον πάροχό σας.

Επισκεφθείτε τον ιστότοπο **OPAN.org.au** για να μάθετε περισσότερα σχετικά με το πώς το OPAN μπορεί να σας βοηθήσει.

Όλες οι πληροφορίες σε αυτήν την έκδοση είναι σωστές από την 1η Νοεμβρίου 2025.

Για βοήθεια

Επισκεφθείτε τον ιστότοπο **MyAgedCare.gov.au**.
Τηλέφωνο **1800 200 422**.

Αυτοπροσώπως: επισκεφθείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης της υπηρεσίας Services Australia ή κάντε κράτηση ηλεκτρονικά για ένα δωρεάν προσωπικό ραντεβού για γενικές πληροφορίες και υποστήριξη. Για εις βάθος υποστήριξη, μπορείτε να μιλήσετε με έναν Ειδικό Λειτουργό Φροντίδας Ηλικιωμένων, αν υπάρχει κάποιος στην περιοχή σας, ή μέσω βιντεοκλήσης.

Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα τον **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ή καλέστε δωρεάν στο **1800 227 475**.