



Australian Government

Portuguese | Português



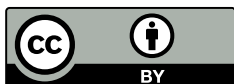
myagedcare



Seu guia para o **Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth**

Apoio para que você viva na sua casa

NOVEMBRO 2025



Com exceção do Brasão de Armas da Commonwealth, e onde indicado de outra forma, todo o material apresentado neste documento é fornecido sob uma licença de Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Os detalhes das condições relevantes da licença estão disponíveis no site da Creative Commons, acessível através dos links fornecidos, assim como as normas legais completas para a licença CC BY 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

Este documento deve ser atribuído ao Departamento de Saúde, Deficiência e Envelhecimento.

Seu guia para o Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth

Entre em contato conosco

Pedidos de informação sobre a licença e sobre qualquer utilização deste documento podem ser enviados por e-mail para **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Este produto pode ser encontrado no site **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Este livreto foi concebido para ajudar você, sua família ou seus amigos a tomar decisões importantes sobre os seus cuidados. Ele inclui muitas informações úteis, mas você pode querer fazer mais pesquisas para ajudá-lo a tomar uma decisão.

Informações vigentes a partir de 1º de novembro de 2025.

Este livreto é adequado para você?

Este livreto explica como os idosos podem receber apoio em casa e em suas vidas cotidianas através do Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth (Commonwealth Home Support Program - CHSP).

Você deve ler este livreto se tiver sido avaliado por um avaliador de cuidados a idosos dos serviços do CHSP.

Livretos sobre os outros tipos de cuidados a idosos listados abaixo estão disponíveis em **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Este livreto é adequado para você?

Nível inicial de cuidado domiciliar

Serviços de apoio continuados ou de curta duração através do Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth (CHSP). Você pode obter ajuda com tarefas domésticas, cuidados pessoais, refeições e preparação de alimentos, transporte, compras, serviços profissionais de apoio à área de saúde e apoio social. Também pode solicitar cuidados temporários, dando um descanso ao seu cuidador.

O CHSP passará a fazer parte do programa Support at Home [Apoio Domiciliar] após 1º de julho de 2027. O CHSP continuará atendendo clientes atuais, e novos com necessidades de apoio menores.

Para mais informações, visite MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program.

Cuidados continuados em casa

O programa Support at Home [Apoio Domiciliar] fornece acesso a cuidados e serviços de apoio, equipamentos e modificações domésticas para ajudar idosos a permanecerem saudáveis, ativos e socialmente conectados às suas comunidades.

O Support at Home oferece um nível mais elevado de cuidados para pessoas com necessidades complexas que necessitam de mais ajuda para permanecer em casa.

Cuidados em casa de repouso

Cuidados pessoais e de enfermagem em casas de repouso se você não puder viver de forma independente na sua própria casa. Isso também inclui estadias curtas de descanso em uma casa de repouso.

Plano de Cuidados Restaurativos

O Plano de Cuidados Restaurativos é um caminho de curto prazo orientado aos serviços de apoio à área de saúde/enfermagem, é parte do programa Support at Home. Os cuidados restaurativos podem ajudá-lo a permanecer independente por mais tempo, e apoiar sua participação nas atividades que você gosta.

Plano de Cuidados de Fim da Vida

O Plano de Cuidados de Fim da Vida apoia idosos que foram diagnosticados com 3 meses ou menos de vida e desejam permanecer em casa. Destina-se a fornecer cuidados domiciliares adicionais a idosos, complementando os serviços disponíveis nos programas de cuidados paliativos dos estados ou territórios. Este serviço faz parte do programa Support at Home.

Índice

O Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth	4
Como acessar os serviços do Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth	6
1. Entre em contato com o My Aged Care	7
2. Faça uma avaliação de cuidados a idosos	9
3. Entre em acordo sobre um plano de apoio	11
4. Selecione provedores de serviços e calcule o seu custo	12
5. Administre seus serviços	15
Assistência adicional	19

Melhorando o sistema de cuidados a idosos da Austrália

Ao longo dos últimos anos, o governo australiano introduziu grandes mudanças nos cuidados a idosos em resposta à investigação da Royal Commission into Aged Care Quality and Safety [Comissão Real sobre a Qualidade e a Segurança dos Cuidados a Idosos]. Essas amplas reformas proporcionaram mudanças positivas, aumentando a transparência e melhorando a qualidade dos cuidados prestados aos idosos na Austrália.

Cuidados e apoio de alta qualidade devem ser acessíveis, quer você opte por permanecer em casa ou mudar para uma casa de repouso.

A *Lei de Cuidados a Idosos de 2024* está promovendo novas melhorias para idosos acessando cuidados. Isto inclui regulamentos destinados a fortalecer o setor de cuidados a idosos, a fim de lhes dar mais confiança, controle e segurança em relação aos cuidados que recebem.

O Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth

Este livreto informa sobre o Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth (Commonwealth Home Support Program - CHSP), que presta assistência de baixa complexidade aos idosos elegíveis, para que continuem a viver de forma independente em casa e na sua comunidade.

Se você consegue viver em casa, mas precisa de alguma ajuda com as tarefas diárias e para viver de forma independente, os serviços do programa CHSP podem ser apropriados para você.

Esses serviços também podem ajudar caso você tenha tido um contratempo e possa precisar de apoio por um período curto, enquanto se recupera.

O governo financia provedores de serviços do CHSP em toda a Austrália para prestar cuidados e serviços para você.

A partir de 1º de novembro de 2025, todas as pessoas acessando serviços de cuidados a idosos financiados pelo governo, incluindo o CHSP, têm que estar registradas no My Aged Care e ter sido submetidas a uma avaliação de cuidados a idosos.

Os cuidados a idosos financiados pelo governo estarão disponíveis para pessoas com necessidades de cuidados que:

- tenham idade igual ou superior a 65 anos
- sejam aborígenes ou ilhéus do Estreito de Torres e tenham idade igual ou superior a 50 anos
- vivem sem abrigo ou em risco de ficar sem abrigo e com idade igual ou superior a 50 anos
- são clientes existentes e foram aprovados para cuidados a idosos antes de 1º de novembro de 2025.



Serviços do Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth

Existem serviços diferentes para ajudar você a administrar suas atividades do dia a dia.

Dependendo das suas necessidades, você poderá ter direito a receber:

- transporte para consultas e atividades
- ajuda doméstica, como limpeza leve de casa e lavagem de roupas
- cuidados pessoais, como ajuda para tomar banho ou vestir-se
- manutenção da casa, como troca de lâmpadas e jardinagem
- modificações na casa, como a instalação de barra ou alça de apoio
- equipamentos e produtos como assento de banho, assento sanitário elevado e de auxílio à locomoção
- refeições, ajuda com a preparação de alimentos e habilidades culinárias e conselhos nutricionais
- apoio de enfermagem, como cuidados com feridas
- serviços de apoio à saúde, como podologia, fisioterapia e terapia ocupacional
- apoio social, como atividades acompanhadas e excursões em grupo
- cuidados temporários enquanto o seu cuidador faz uma pausa.



Como acessar os serviços do Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth

Siga estas etapas para acessar os serviços do Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth:

1

Entre em contato com o My Aged Care

2

Faça uma avaliação de cuidados a idosos

3

Entre em acordo sobre um plano de apoio

4

Selecione provedores de serviços e calcule o seu custo

5

Administre seus serviços



myagedcare

O My Aged Care é onde você administra os serviços de cuidados a idosos subsidiados pelo governo australiano. Acesse o My Aged Care online, por telefone ou pessoalmente.

Você precisará fazer uma avaliação para acessar os serviços de cuidados a idosos. Se ainda não foi avaliado, você pode solicitar uma avaliação de três formas:



Online

O formulário de solicitação online é rápido e fácil de utilizar. Você também pode utilizar o verificador de elegibilidade antes de solicitar.

Visite **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**.



Por telefone

Ligue para o My Aged Care para discutir suas necessidades e preencha o formulário de solicitação de avaliação pelo telefone. O centro de atendimento está aberto das 8h às 20h durante a semana e das 10h às 14h aos sábados.

Chamada gratuita pelo telefone **1800 200 422**.



Pessoalmente

Visite um centro de atendimento da Services Australia ou agende pela internet uma consulta presencial gratuita, para obter informações gerais e suporte.

Para receber suporte detalhado, você também pode conversar com um Agente Especializado em Cuidados a Idosos, se houver um em sua área, ou fazer uma chamada de vídeo.

Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Centros de atendimento da Services Australia estão abertos durante a semana das 8h às 17h.

Chamada gratuita pelo telefone **1800 227 475**.

O que esperar ao solicitar uma avaliação de cuidados a idosos

Quando fizer a solicitação, faremos algumas perguntas para saber se você é elegível para uma avaliação. Se for elegível, precisará fornecer algumas informações pessoais, incluindo o seu número do Medicare e dados para contato.

Durante a solicitação, você poderá registrar uma pessoa de sua escolha, como um membro da família, amigo ou cuidador, como sua pessoa de apoio registrada. Isso significa que eles podem falar com o My Aged Care em seu nome, ajudá-lo a tomar decisões e acessar ou solicitar suas informações. Você pode pedir para alterar a sua pessoa de apoio registrada a qualquer momento.

Também pediremos a sua permissão para criar um registro de cliente personalizado. O registro armazenará informações atuais sobre suas necessidades, resultados de avaliações e os serviços que você recebe. O registro do cliente reduzirá a necessidade de recontar a sua história.

Você pode acessar o seu registro de cliente através da sua conta no My Aged Care Online. Essa conta é uma forma gratuita e segura de administrar seus serviços, representantes e dados pessoais. Você pode acessar a sua Conta Online ligando-a à sua conta myGov.

Para mais informações, visite:

[MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online](https://myagedcare.gov.au/Access-Your-Information-Online).



O Sistema Único de Avaliação foi criado para simplificar e melhorar as avaliações de cuidados a idosos. Ele facilita o seu acesso a cuidados a idosos e a serviços diferentes à medida que as suas necessidades mudam.

O Sistema Único de Avaliação:

- é mais simples de navegar para você, suas pessoas de apoio registradas, sua família e cuidadores
- limita a quantidade de vezes que você precisa contar a sua história
- adapta-se às suas necessidades à medida que mudam, sem ter que alterar o provedor da avaliação
- melhora o acesso às avaliações em zonas regionais, rurais e remotas.

Todas as organizações que realizam avaliações das necessidades de cuidados a idosos podem agora conduzir:

- avaliações de apoio domiciliar para o Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth
- avaliações abrangentes para o programa Support at Home, cuidados temporários e ingresso em casa de repouso.

Essas avaliações também podem ser usadas para acessar os Serviços de Cuidados Flexíveis para Idosos Aborígenes e Ilhéus do Estreito de Torres, Serviços Polivalentes e Serviços do Programa de Cuidados de Transição.

Organizações de avaliação para aborígenes e ilhéus do Estreito de Torres começaram a ser implementadas em etapas a partir de agosto de 2025 para fornecer aos idosos aborígenes e ilhéus do Estreito de Torres um acesso culturalmente seguro aos serviços de cuidados a idosos.

Como funciona uma avaliação

Após se inscrever para uma avaliação com o My Aged Care, uma organização de avaliação local entrará em contato com você no prazo de 2 a 6 semanas após aceitar a sua indicação.

Um avaliador virá à sua casa para realizar a sua avaliação na hora e data marcadas. Você pode optar por ter um parente, amigo ou cuidador com você na avaliação para apoio, ou para falar em seu nome. As avaliações de cuidados a idosos são gratuitas.

Se você é um idoso aborígine e das Ilhas do Estreito de Torres, você pode optar por ter um funcionário do Elder Care Support [Assistência a Anciãos] para apoiá-lo na avaliação, ou para falar em seu nome. Os avaliadores também podem apoiá-lo com serviço de interpretação, se isso ajudar na sua avaliação.

Se não for possível efetuar uma avaliação presencial na sua casa, o avaliador de cuidados a idosos poderá organizar uma avaliação por telefone ou vídeo. Isso pode acontecer se estiver numa área remota, num hospital ou se existirem circunstâncias excepcionais, como um evento meteorológico.

Durante a sua avaliação, serão feitas perguntas sobre as suas atividades, necessidades e preferências do dia a dia. Sua avaliação também incluirá perguntas sobre o que consegue fazer bem, para quais atividades precisa de ajuda e o que quer ser capaz de fazer.

Após a avaliação, você receberá uma decisão sobre a sua solicitação de serviços de cuidados a idosos financiados pelo governo e um plano de apoio, se for elegível.

Reclamações sobre avaliações

Se tiver dúvidas sobre a sua avaliação, tente falar com o seu avaliador de cuidados a idosos em primeira instância, pois poderá ser possível obter uma resolução dessa forma.

As organizações de avaliação de cuidados a idosos têm procedimentos de gestão de queixas e reclamações em vigor e trabalharão com você para resolver as suas preocupações.

Se você e o avaliador de cuidados a idosos não conseguirem resolver o problema, ou se se sentir desconfortável em abordá-los diretamente, entre em contato com o My Aged Care através de chamada gratuita pelo telefone **1800 200 422**.

3

Entre em acordo sobre um plano de apoio

O avaliador de cuidados a idosos trabalhará com você para desenvolver um plano de apoio personalizado. O seu plano de apoio indicará os serviços para os quais você é elegível.

O seu plano de apoio será adaptado às suas necessidades e será desenvolvido para maximizar a sua independência e qualidade de vida.

Por exemplo, o seu plano de apoio poderá incluir conselhos ou recomendações sobre:

- dispositivos ou equipamentos de assistência para o ajudar a manter-se independente e seguro em sua casa
- refeições e preparação de alimentos
- transporte para consultas, grupos e atividades para mantê-lo conectado com amigos, serviços e a comunidade local
- um programa de exercícios e/ou atividades diárias
- estratégias para reduzir as quedas.

O seu avaliador de cuidados a idosos também poderá sugerir opções para você que não fazem parte do CHSP. Isso pode incluir coisas como serviços comunitários locais, grupos e atividades.

O seu plano de apoio deve ser revisto pelo seu provedor de serviços a cada 12 meses para garantir que os serviços e apoios que recebe continuem a ser adequados para você.

Selecione provedores de serviços e calcule o seu custo

Para saber o que os provedores de serviços oferecem na sua área, pergunte ao seu avaliador de cuidados a idosos ou visite o site do My Aged Care.

A ferramenta "Encontre um provedor" do site do My Aged Care ajuda na procura e comparação entre provedores na sua localização preferida. Visite **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Se quiser conversar com alguém pessoalmente, agende uma consulta com um Agente Especializado em Cuidados a Idosos nos centros de atendimento da Services Australia disponíveis, se houver um em sua área, ou por chamada de vídeo. Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Os aborígenes e os ilhéus do Estreito de Torres podem preferir ser apoiados por um funcionário do Elder Care Support ao escolher um provedor de cuidados a idosos.

O seu avaliador de cuidados a idosos pode providenciar o envio de um "encaminhamento para serviço" ao(s) provedor(es) relevante(s) na sua área local. Um encaminhamento para serviço notifica os provedores de que há um novo cliente querendo um serviço e solicita que entrem em contato com você para organizar.

Você também pode entrar em contato com um provedor de serviços primeiro, para decidir se os serviços que oferecem são adequados para você. Se optar por fazê-lo, peça ao seu avaliador de cuidados a idosos que lhe forneça um "código de encaminhamento". Você pode passar esse código para o provedor de serviços quando falar com eles. Isso permite que eles visualizem o seu registro de cliente, aceitem o encaminhamento e comecem a organizar os seus serviços, se você optar por aceitá-los.

Se não houver serviços disponíveis imediatamente na sua área local, você poderá ser colocado em uma lista de espera e precisará ficar em contato com o My Aged Care. Se você for colocado em uma lista de espera e os serviços ficarem disponíveis, as pessoas na lista de espera com o nível mais alto de necessidade receberão os serviços primeiro.

Como calcular os seus custos

No CHSP, você precisará contribuir para o custo dos serviços que recebe, se puder fazê-lo.

Você não precisará cobrir o custo total dos serviços, a menos que esteja a acessar serviços fora do seu plano de cuidados aprovado.

O governo australiano subsidia os provedores de serviços do CHSP para que os custos pagos pelos clientes possam ser mantidos a um nível razoável e acessível.

Quaisquer custos que lhe sejam solicitados serão acordados entre você e o provedor de serviços antes de começar a receber serviços.

A sua pensão por idade não será afetada pelas contribuições que fizer para o custo dos seus serviços.

Como os provedores calculam os seus custos

Cada provedor de serviços é obrigado a ter sua própria política de contribuição do cliente e a usará para determinar o seu custo. Os provedores de serviços devem disponibilizar publicamente a sua política de contribuição do cliente. Você pode pedir ao seu provedor de serviços que lhe forneça uma cópia.

Para calcular o seu custo, seu provedor de serviços irá considerar as informações que você forneceu ao avaliador de cuidados a idosos durante a sua avaliação. O provedor poderá fazer outras perguntas sobre a sua situação financeira. Eles levarão em conta a sua capacidade de pagamento e o número e tipo de serviços que procura.

Fale com o seu provedor sobre os serviços que irá receber e quanto será pedido de contribuição para cada um deles. Os provedores de serviços devem discutir e chegar a um acordo com você quanto aos montantes das contribuições antes de você começar a receber serviços.

Assistência em relação aos custos

Se não puder pagar a contribuição solicitada, discuta com o seu provedor de serviços as medidas que podem ser tomadas antes do início de quaisquer serviços.

Os serviços não serão negados se você não puder contribuir para os custos. Os provedores de serviços terão as suas próprias disposições para proteger as pessoas menos capazes de contribuir para o custo dos seus cuidados.

Você tem o direito de recorrer do montante que lhe foi solicitado. Se pretender questionar os seus custos, você deverá primeiro discutir essa questão com o seu provedor de serviços.

Onde você pode obter informações e educação financeiras?

É uma boa ideia procurar orientação financeira independente antes de decidir como pagar o seu cuidado a idosos. Além disso, se você e seu companheiro(a) precisarem acessar os cuidados a idosos, cada um dos seus métodos de pagamento poderá afetar os custos e contribuições para os cuidados a idosos do outro.

Para saber mais sobre os custos e contribuições aos cuidados a idosos, ligue gratuitamente para **1800 227 475** para marcar uma consulta com um Agente Especializado em Cuidados a Idosos em centros de atendimento da Services Australia designados, se houver um na sua área, ou por chamada de vídeo.

Você também pode obter informações básicas sobre a organização das suas finanças junto ao Serviço de Informação Financeira da Services Australia. Esse serviço gratuito pode ajudá-lo a tomar decisões informadas sobre investimentos e assuntos financeiros para as suas necessidades atuais e futuras.

Visite **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

O que esperar dos provedores de serviços

Os provedores de serviços do CHSP devem ajudá-lo a fazer o máximo que puder e a melhorar a sua qualidade de vida.

Eles irão ajudá-lo a viver o mais independentemente possível, concentrando-se nas suas necessidades e preferências e desenvolvendo os seus pontos fortes.

Eles devem prover os serviços para os quais estão registrados, adaptados às suas circunstâncias específicas, trabalhando em parceria com você, sua família, amigos e cuidadores.

Os provedores de serviços trabalharão com você para elaborar um contrato de prestação de serviços e um plano de cuidados e serviços antes do início dos serviços. O contrato de prestação de serviços e o plano de cuidados e serviços incluirão informações sobre o seu provedor de serviços, como e quando os seus serviços serão prestados e quanto irá pagar.

Os provedores de serviços devem rever o seu contrato de prestação de serviços e o plano de cuidados e serviços a cada 12 meses para assegurar que as suas necessidades continuam a ser atendidas.

Mudanças nas necessidades de cuidados

Se as suas necessidades mudarem ao longo do tempo, você, a sua pessoa de apoio registrada, um membro da família ou o seu provedor de cuidados a idosos podem entrar em contato com o My Aged Care para solicitar uma reavaliação.

De acordo com o Sistema Único de Avaliação, é possível que a sua primeira reavaliação ou Revisão do Plano de Apoio seja feita com uma organização avaliadora diferente.

Depois disso, você continuará com a mesma organização avaliadora para todas as reavaliações futuras. Os avaliadores continuarão a realizar Revisões do Plano de Apoio, tornando mais fácil para você permanecer na mesma organização avaliadora que o atendeu da última vez.

Assim que estiver claro quais são as suas novas necessidades, você receberá opções sobre os cuidados e serviços mais adequados.

Mudar de provedor ou de localização

Você deverá conversar com o(s) seu(s) provedor(es) de serviço(s) em primeira instância; eles poderão reencaminhá-lo para o My Aged Care. Você também pode entrar em contato diretamente com o My Aged Care para falar sobre suas necessidades. Dependendo das circunstâncias, outra avaliação poderá ser necessária.

Internamentos hospitalares

Fale com o(s) seu(s) provedor(es) de serviço(s) do CHSP para informá-los de que está no hospital, para que os seus serviços possam ser suspensos enquanto estiver fora de casa.

Você poderá receber serviços adicionais do CHSP durante um período curto de tempo para ajudar a sua recuperação quando voltar para casa. Fale com o seu provedor de serviços para solicitar uma avaliação ou ligue gratuitamente para o My Aged Care pelo telefone **1800 200 422**.

Se as suas necessidades mudaram significativamente, os seus serviços podem precisar mudar também. Ou talvez outro tipo de cuidado a idosos possa agora ser mais apropriado, como o Programa de Cuidados de Transição. Você precisará de outra avaliação para acessar esses apoios.

Os seus direitos e responsabilidades legais

De acordo com a nova *Lei de Cuidados a Idosos*, os seus direitos estão no centro dos cuidados que você recebe. Se você recebe serviços de cuidados a idosos, deve esperar que os seus direitos sejam respeitados e os seus desejos satisfeitos, quer viva de forma independente em casa ou em casa de repouso.

Declaração de Direitos

A *Lei de Cuidados a Idosos de 2024* inclui uma Declaração de Direitos.

A Declaração de Direitos foca nos seus direitos em relação aos seus cuidados a idosos para que você possa tomar decisões sobre como e onde vive, obter as informações e o apoio de que necessita, comunicar os seus desejos e ter a sua cultura e identidade respeitadas. Também garante que as pessoas à sua volta, incluindo a sua família e cuidadores, não só aceitem, mas também respeitem as suas escolhas.

Você também terá o direito de escolher quem você quer que o apoie na tomada dessas decisões.

Para mais informações, visite **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Pessoas de apoio registradas

Você pode querer ou precisar do apoio de outra pessoa para ajudar a tomar e comunicar suas decisões. Você pode registrar pessoas de apoio para ajudá-lo a entender as informações e comunicar seus desejos, se quiser.

A nova função de pessoa de apoio registrada substitui as relações representativas existentes do My Aged Care e aplica-se a todo o sistema de cuidados a idosos. Não é preciso fazer nada se quiser que seus representantes atuais continuem como pessoas de apoio.

Para verificar ou atualizar os seus representantes ou para optar por não participar, visite a sua **conta online do My Aged Care** ou ligue gratuitamente para **1800 200 422**.

Para mais informações, visite **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**.

Apresentando uma reclamação sobre o seu cuidado a idosos

Se você está preocupado com os cuidados que você ou outra pessoa está recebendo, é importante falar sobre isso. Em primeiro lugar, você deve falar com o seu provedor. No âmbito da nova Lei de Cuidados a Idosos, todos os provedores são obrigados a dispor de um sistema e de um processo de gestão de reclamações.

Se você levantar um problema com seu provedor, ele deve ouvir e responder de forma rápida e justa. Se não o fizer, você tem o direito de levantar a questão junto à Aged Care Quality and Safety Commission [Comissão de Qualidade e Segurança dos Cuidados a Idosos] (a Comissão) sem receio de ser punido.

A Comissão pode ajudá-lo a resolver o seu problema ou queixa. Ela também pode fornecer informações sobre como falar diretamente com seu provedor de serviços.

Apontar um problema é seguro e fácil. Você pode optar por fazer uma denúncia confidencial ou anônima. Apresentar uma queixa não é "ser difícil" – isso pode ajudar a melhorar a qualidade dos cuidados e ajudar outras pessoas com o mesmo problema.

Entre em contato com a Aged Care Quality and Safety Commission [Comissão de Qualidade e Segurança dos Cuidados a Idosos]

A Comissão pode ser contatada de várias formas:

- Visite: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Chamada gratuita: **1800 951 822**
- Escreva para: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[A sua capital] [O seu estado/território]

Defesa, informação e apoio

O governo australiano trabalha em estreita colaboração com os órgãos principais e outros grupos que representam e defendem as necessidades das pessoas idosas, incluindo, por exemplo: o Aged Care Council of Elders [Conselho dos Anciãos para Cuidados a Idosos], o Council on the Ageing [Conselho sobre o Envelhecimento, COTA], o National Aged Care Advisory Council [Conselho Consultivo Nacional de Cuidados a Idosos] e a Older Persons Advocacy Network [Rede de Defesa das Pessoas Idosas, OPAN].

O governo financia a OPAN para entregar o Programa Nacional de Defesa de Cuidados a Idosos. Esse programa fornece informações e apoio gratuitos, confidenciais e independentes aos idosos que procuram ou recebem cuidados a idosos financiados pelo governo, suas famílias ou apoiadores.

Os defensores dos cuidados a idosos da OPAN podem ajudá-lo a:

- compreender e exercer os seus direitos de cuidados a idosos
- encontrar serviços de cuidados a idosos que atendam às suas necessidades, e
- resolver problemas com o seu provedor de cuidados a idosos subsidiado pelo governo.

Se tiver dúvidas ou preocupações, você pode conversar com um defensor dos cuidados a idosos ligando para o telefone de atendimento da **Defensoria dos Cuidados a Idosos** no número **1800 700 600**. Você será encaminhado à organização de defesa de direitos dos cuidados a idosos no seu estado ou território.

Visite **OPAN.org.au**.

Assistência adicional

Apoio de tradução e interpretação

Para serviços de tradução e interpretação, ligue para:

Serviço de Tradução e Interpretação (TIS Nacional) – **131 450**; informe seu idioma ao atendente e peça-lhe que ligue para o My Aged Care no número **1800 200 422**.

Para serviços de interpretação para aborígenes e ilhéus do estreito de Torres, ligue para:

My Aged Care – **1800 200 422** e peça um intérprete.

Veja a lista de idiomas disponíveis: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

Para os serviços de interpretação de língua de sinais, ligue para:

Deaf Connect – **1300 773 803** ou mande um e-mail para **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Entre em contato com bastante antecedência para garantir a disponibilidade de um intérprete.

Para mais informações, visite **DeafConnect.org.au**.

Se você é surdo surdocego, deficiente auditivo ou tem dificuldades de fala ou comunicação, ligue para:

O Serviço Nacional de Retransmissão (National Relay Service - NRS), selecionando o seu canal de chamada preferido no site da NRS. Uma vez selecionado, peça ao NRS para ligar para o My Aged Care no telefone **1800 200 422**.

Para mais informações, visite **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Apoio à demência

O governo australiano espera que todos os provedores de cuidados a idosos ofereçam serviços que atendam às necessidades das pessoas com demência.

- O **National Dementia Support Program** [Programa Nacional de Apoio à Demência, NDSP] presta uma vasta gama de serviços de apoio às pessoas que vivem com demência, às suas famílias, aos cuidadores e aos seus representantes. Os serviços estão disponíveis por telefone, online e pessoalmente em toda a Austrália, e incluem informações, educação, aconselhamento, atividades de apoio, mentoria entre pares e orientações.

Contate a Linha Nacional de Apoio à Demência da Austrália – chamada gratuita pelo número **1800 100 500**, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para mais informações, visite **Health.gov.au/NDSP**.

- O **Dementia Behaviour Management Advisory Service** [Serviço Consultivo para a Gestão do Comportamento da Demência, DBMAS] presta apoio individualizado às pessoas quando os sintomas comportamentais e psicológicos da demência afetam os cuidados ou a qualidade de vida de uma pessoa. Consultores treinados trabalham em qualquer local ou ambiente para apoiar provedores de serviços e indivíduos que cuidam de pessoas que vivem com demência.

Contate o Dementia Support Australia – chamada gratuita pelo telefone **1800 699 799**, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para mais informações sobre o DBMAS, visite **Health.gov.au/DBMAS**.

Para mais informações sobre o apoio à demência, visite **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Apoio para pessoas vivendo sem abrigo ou com transtorno de acumulação

O apoio está disponível para as pessoas:

- vivendo com transtorno de acumulação
- vivendo num ambiente esqualido
- que estão em risco de ficar sem abrigo
- que não conseguem receber os apoios de cuidados a idosos de que necessitam.

Os apoios incluem:

- planeamento de cuidados
- ligações com serviços de apoio especializados
- limpezas pontuais.

Se você recebe assistência através do programa de busca de cuidados porque está sem abrigo ou em risco de ficar sem abrigo, você também pode ser elegível para acessar os serviços do Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth.

Entre em contato com My Aged Care – chamada gratuita pelo número **1800 200 422**, ou visite um centro de atendimento da Services Australia para obter assistência.





Apoio a pessoas com necessidades diversas

O governo australiano reconhece que a nossa sociedade é diversa e que as pessoas têm uma vasta gama de experiências de vida.

Muitos programas e serviços estão disponíveis para apoiar pessoas com necessidades diversas a acessar a ajuda de que necessitam. Podem existir serviços especializados na sua área que atendem especificamente a grupos com necessidades especiais. Obtenha mais informações através do My Aged Care ou perguntando ao seu avaliador de cuidados a idosos.

Os provedores de serviços devem levar em conta, respeitar e apoiar as necessidades específicas e diversas quando prestam cuidados e serviços. Nenhum provedor de serviços deve discriminar ninguém, incluindo:

- aborígenes e ilhéus do estreito de Torres, incluindo sobreviventes das gerações roubadas
- veteranos ou viúvas de guerra
- pessoas de origens culturais, étnicas e linguísticas diversas
- pessoas financeiramente ou socialmente desfavorecidas
- pessoas vivendo sem abrigo ou em risco de ficar sem abrigo
- pais e filhos separados por adoção forçada ou afastamento
- adultos sobreviventes de abuso sexual infantil institucional
- pessoas institucionalizadas na infância e adolescência, incluindo australianos esquecidos e pessoas que migraram quando crianças e foram colocadas sob cuidados fora de casa
- lésbicas, gays, bissexuais, trans/transgêneros ou intersexuais ou outras orientações sexuais ou pessoas com diversidade de gênero ou corporeidade
- pessoas com deficiência ou doença mental
- pessoas neurodivergentes
- pessoas surdas, surdocegas, com deficiência visual ou com deficiência auditiva
- pessoas que vivem em zonas rurais, remotas ou muito remotas.

Federation of Ethnic Communities' Councils Australia [Federação dos Conselhos das Comunidades Étnicas da Austrália]

A Federation of Ethnic Communities' Councils Australia (FECCA) é um órgão nacional que representa australianos de origens culturais e linguísticas diversas. A FECCA trabalha para garantir que ninguém seja deixado para trás devido a barreiras culturais ou linguísticas.

Para mais informações, visite **FECCA.org.au**.

Partners in Culturally Appropriate Care [Parceiros em Cuidados Culturalmente Adequados, PICAC]

As PICACs são organizações estatais e territoriais que ajudam pessoas idosas cultural e linguisticamente diversas e suas famílias a tomar decisões informadas sobre suas necessidades de cuidados a idosos.

Para mais informações, visite **PICACAlliance.org**.

Acabando com os abusos e maus-tratos infligidos às pessoas idosas

O abuso de pessoas idosas nunca é aceitável. O abuso pode ser físico, sexual, psicológico ou emocional, financeiro ou por negligência. Ele causa danos, angústia e perda de dignidade e respeito. O abuso e os maus-tratos infligidos às pessoas idosas constituem uma violação dos direitos humanos.

Se você está sofrendo abuso, ou conhece alguém que pode estar sofrendo abuso, há ajuda e apoio disponível.

Fale com alguém de sua confiança para obter informações ou conselhos:

- Chamada gratuita para 1800ELDERHelp ou **1800 353 374**.
- Visite **Compass.info** para saber mais.
- Em caso de emergência, ligue para **000**.

Apoio aos cuidadores

O Carer Gateway disponibiliza serviços presenciais, telefônicos e online, e apoio a nível nacional para ajudar o seu cuidador no seu papel de cuidar.

- Ligue gratuitamente para **1800 422 737**, nos dias úteis entre às 8h e às 17h, e selecione a opção 1 para falar com o seu provedor de serviços local do Carer Gateway.
- Visite **CarerGateway.gov.au** para informações, conselhos e recursos.

Visite o site do My Aged Care para mais recursos, serviços e grupos de suporte em **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

Ajuda para envelhecer de forma saudável

Você, ou um ente querido, pode checar a sua saúde e encontrar sugestões personalizadas de produtos e serviços que promovem o envelhecimento saudável no site LiveUp.

O site LiveUp sugere produtos e equipamentos de assistência de baixo custo para o ajudar no dia a dia, bem como exercícios e serviços personalizados, e pode ajudar você ou um ente querido com questões de bem-estar relacionado à idade.

Para mais informações, visite **LiveUp.org.au** ou faça uma ligação gratuita para **1800 951 971**.

Assistência do Elder Care Support

Os funcionários do Elder Care Support [Assistência a Anciãos] ajudam aborígenes e ilhéus do Estreito de Torres mais velhos, suas famílias e cuidadores a acessar serviços de cuidados a idosos para atender às suas necessidades físicas e culturais. A National Aboriginal Community Controlled Health Organisation [Organização Nacional de Saúde Controlada pela Comunidade Aborígene] oferece esse programa através de suas organizações parceiras em todo o país.

Para mais informações, visite **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Ajuda de um localizador de cuidados

Os localizadores de cuidados ajudam os idosos que necessitam de ajuda intensiva a acessar serviços de cuidados a idosos e outros apoios na comunidade. É um serviço gratuito para pessoas vulneráveis que não têm mais ninguém que possa apoiá-las. Isso inclui pessoas que:

- têm dificuldade de comunicação devido a problemas cognitivos ou de literacia ou alfabetização
- têm dificuldade em compreender informações
- estão relutantes em dialogar com organizações de cuidados a idosos ou com o governo
- ou estão numa situação insegura se não receberem serviços.

Visite o site do My Aged Care para ver uma lista de Care Finders [localizadores de cuidados], na sua área.

Para mais informações, visite **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.

Notas



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

DT0004854-0525

Todas as informações desta publicação estão corretas a partir de 1º de novembro de 2025.