



Australian Government



myagedcare

Spanish | Español



Su guía para el **Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth**

Le ayudamos a vivir en casa

NOVIEMBRE DE 2025



Con excepción del escudo de armas de la Commonwealth y donde se indique lo contrario, todo el material en este documento se provee bajo una licencia Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Los detalles de las condiciones de la licencia pertinentes están disponibles en el sitio web de Creative Commons, accesible mediante los enlaces proporcionados, al igual que el código legal completo de la licencia CC BY 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

El documento debe estar atribuido al Departamento de Salud, Discapacidad y Atención a Adultos Mayores.

Su guía para el Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth

Comuníquese con nosotros

Las consultas sobre la licencia y cualquier uso de este documento se pueden enviar por correo electrónico a **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Puede encontrar este producto en **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Este folleto está diseñado para ayudarle a usted, a su familia o a sus amigos a tomar decisiones importantes sobre sus cuidados. Aunque incluye mucha información útil, usted también puede investigar más antes de tomar una decisión.

La información está actualizada desde el 1 de noviembre de 2025.

¿Es este folleto adecuado para usted?

Este folleto explica cómo las personas mayores pueden recibir ayuda en su hogar y en su vida diaria a través del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth (CHSP).

Es importante que lea este folleto si un evaluador de cuidados para adultos mayores le ha evaluado para recibir los servicios del CHSP.

En **MyAgedCare.gov.au/Resources** también puede acceder a folletos sobre los demás tipos de asistencias para el cuidado de adultos mayores que se mencionan en la siguiente página.



¿Es este folleto adecuado para usted?

EN ESTE FOLLETO

Cuidados básicos en el hogar

Atención continua o de corto plazo a través del CHSP. Puede recibir ayuda con las tareas domésticas, los cuidados personales, las comidas y la preparación de la comida, el transporte, las compras, los servicios de los aliados de la salud y asistencia social. También puede solicitar un respiro planeado para darle un descanso a su cuidador.

El CHSP pasará a formar parte del programa de Apoyo en el hogar (Support at Home) a partir del 1 de julio de 2027. El CHSP continuará para clientes actuales y nuevos con necesidades de apoyo de bajo nivel.

Para obtener más información, visite **[MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program](https://www.myagedcare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program)**.

Cuidado continuo en el hogar

El programa Apoyo en el Hogar brinda acceso a servicios de atención y apoyo, equipos y modificaciones en el hogar para ayudar a las personas mayores a mantenerse saludables, activas y socialmente conectadas con su comunidad.

Este programa (Apoyo en el Hogar) brinda un mayor nivel de cuidados para quienes tengan necesidades complejas y requieran más ayuda para estar en casa.

Centro residencial para adultos mayores

Se brinda atención personal y de enfermería en residencias de cuidado de adultos mayores si no puede vivir de forma independiente en su propia casa. Los hogares para adultos mayores también están disponibles para estadías cortas para un respiro residencial.

Programa de Cuidados Restaurativos

El Programa de Cuidados Restaurativos es un programa a corto plazo sobre salud y enfermería y es parte del programa Apoyo en el Hogar. Los cuidados restaurativos pueden ayudarle a mantenerse independiente durante más tiempo y a realizar las actividades que más disfruta.

Programa de Cuidados al Final de la Vida

Este programa (Cuidados al Final de la Vida) apoya a las personas mayores diagnosticadas con 3 meses o menos de vida que desean permanecer en casa. Su objetivo es brindar más atención domiciliaria para adultos mayores y así complementar los servicios de planes de cuidados paliativos estatales o territoriales. Además, forma parte del programa Apoyo en el Hogar.

Índice

El Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth	5
Cómo acceder a los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth	6
1. Comuníquese con My Aged Care	7
2. Realice una evaluación de cuidado para adultos mayores	9
3. Acuerde un plan de apoyo	11
4. Seleccione proveedores de servicios y calcule sus tarifas	12
5. Gestione sus servicios	15
Más ayuda	19

Mejorar el sistema de cuidado de adultos mayores en Australia

En los últimos años, el Gobierno de Australia implementó cambios importantes en los cuidados de adultos mayores en respuesta a la Comisión Real sobre Calidad y Seguridad del Cuidado a las Personas Mayores (Royal Commission into Aged Care Quality and Safety). Estas reformas profundas han generado cambios positivos como mayor transparencia y mejor calidad de atención para personas mayores en Australia.

La atención y el apoyo de alta calidad deben ser accesibles, ya sea que elija quedarse en casa o vivir en un hogar para adultos mayores.

La *Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act) de 2024* incluye mejoras para las personas mayores que acceden a los cuidados para personas mayores. Esto incluye regulaciones que fortalecen el sector de cuidado de adultos mayores para brindarles más confianza, control y seguridad en sus servicios.

El Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth

Este folleto trata sobre el Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth (CHSP), que brinda asistencia de bajo nivel para que las personas mayores elegibles puedan seguir viviendo de manera independiente en su hogar y en su comunidad. Si puede arreglárselas en su casa pero necesita ayuda con las tareas diarias y para vivir de forma independiente, los servicios del CHSP pueden ser adecuados para usted.

Estos servicios también pueden ayudar si usted ha sufrido un retroceso y necesita asistencia durante un breve periodo de tiempo para recuperarse.

El gobierno financia a los proveedores de servicios del CHSP de toda Australia para que le presten cuidados y servicios a usted.

A partir del 1 de noviembre de 2025, todas las personas que accedan a los servicios de cuidados para adultos mayores financiados por el gobierno, incluido el CHSP, deberán estar inscritas en My Aged Care y haber realizado una evaluación de cuidado para adultos mayores.

Podrán acceder a los servicios de cuidados para adultos mayores financiados por el gobierno las personas con necesidades de atención que sean:

- mayores de 65 años
- aborígenes e isleños del Estrecho de Torres mayores de 50 años
- personas sin hogar o estén en riesgo de quedarse sin hogar y sean mayores de 50 años
- clientes existentes que recibieron la aprobación para recibir los cuidados antes del 1 de noviembre de 2025.



Servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth

Existen diferentes servicios que pueden ayudarle a gestionar sus actividades diarias.

Dependiendo de sus necesidades, usted puede ser cumplir los requisitos para recibir:

- transporte para ir a citas y actividades;
- ayuda doméstica, como limpieza ligera de su casa y lavado de ropa;
- cuidado personal, como ayuda para ducharse o vestirse;
- mantenimiento del hogar, como cambiar bombillas y jardinería;
- modificaciones en el hogar, como instalar una barra de apoyo;
- equipos y productos, como asientos de baño, asientos de inodoro elevados y ayudas para la movilidad;
- comidas, ayuda con la preparación de alimentos y habilidades culinarias y consejos nutricionales;
- apoyo de enfermería, como el cuidado de heridas;
- apoyos de aliados de la salud, como podología, fisioterapia y terapia ocupacional;
- apoyo social, como actividades con acompañantes y excursiones en grupo;
- cuidado de transición: alguien que le cuide mientras su cuidador/a se toma un descanso.



Cómo acceder a los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth

Siga estos pasos para acceder a los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth:

1

Comuníquese con My Aged Care

2

Realice una evaluación de cuidado para adultos mayores

3

Acuerde un plan de apoyo

4

Seleccione proveedores de servicios y calcule sus tarifas

5

Gestione sus servicios



myagedcare

My Aged Care es el lugar donde usted administra los servicios de cuidado para adultos mayores financiados por el Gobierno de Australia. Puede acceder a My Aged Care en línea, por teléfono o en persona.

Para acceder a los servicios de cuidado para adultos mayores, debe realizarse una evaluación. Si aún no le han evaluado, puede solicitar que le evalúen de tres maneras:

En línea

El formulario de solicitud en línea es rápido y fácil de utilizar. También puede usar el verificador de elegibilidad antes de presentar la solicitud.

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

Por teléfono

Llame a My Aged Care para analizar sus necesidades y completar la solicitud para una evaluación por teléfono. El centro de contacto está abierto de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes y de 10 a. m. a 2 p. m. los sábados.

Llamada gratuita al **1800 200 422**.

En persona

Visite un Centro de Servicios de Services Australia o reserve en línea una cita presencial gratuita para obtener información general y asistencia.

Si necesita ayuda personalizada, también puede hablar con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores si hay uno en su área o puede hacer una videollamada.

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

Los centros de servicio de Services Australia están abiertos de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Llamada gratuita al **1800 227 475**.

Qué esperar al solicitar una evaluación de cuidado para adultos mayores

Cuando presente su solicitud, le haremos algunas preguntas para determinar si es elegible para una evaluación. Si es así, deberá proporcionar cierta información personal, como su número de Medicare y datos de contacto.

Durante la solicitud, puede registrar a una persona de su elección, como un miembro de la familia, amigo o cuidador como su ayudante registrado. Esto significa que esa persona puede hablar con My Aged Care en su nombre, ayudarlo a tomar decisiones y acceder o solicitar su información. Puede solicitar el cambio de su ayudante registrado en cualquier momento.

También le pediremos permiso para crear un registro de cliente personalizado. Aquí encontrará información actualizada sobre sus necesidades, los resultados de la evaluación y los servicios que recibe. El registro de cliente le evitará tener que volver a contar su historia.

Puede acceder a su registro de cliente en línea a través de su cuenta My Aged Care. Esta cuenta es una forma gratuita y segura de administrar sus servicios, representantes y datos personales. Puede acceder a su cuenta en línea vinculándola a su cuenta myGov.

Para obtener más información, visite **[MyAgedCare.gov.au/](https://myagedcare.gov.au/)**
Access-Your-Information-Online.



El Sistema de Evaluación Única se ha implementado para simplificar y mejorar las evaluaciones de cuidado para las personas mayores. Le facilita el acceso a cuidado para adultos mayores y a diferentes servicios a medida que sus necesidades cambian.

El Sistema de Evaluación Única:

- le facilita la navegación a usted, a sus ayudantes registrados, a su familia y a sus cuidadores;
- limita la cantidad de veces que tiene que contar tu historia;
- se adapta a sus necesidades cambiantes, sin tener que cambiar de proveedor de evaluación; y
- mejora el acceso a las evaluaciones en zonas regionales, rurales y remotas.

Todas las organizaciones que realizan evaluaciones de las necesidades de cuidado para adultos mayores ahora pueden realizar lo siguiente:

- evaluaciones de apoyo domiciliario para el Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth;
- evaluaciones integrales para el programa Apoyo en el Hogar, residencias de respiro e ingreso a residencias de respiro de cuidado para adultos mayores.

Estas evaluaciones también se pueden utilizar para acceder a Atención flexible para personas mayores aborígenes e isleños del Estrecho de Torres, Servicios Multipropósito y Servicios del Programa de Atención de Respiro.

Las organizaciones de evaluación de aborígenes e isleños del Estrecho de Torres comenzaron a implementarse de forma escalonada en agosto de 2025 para ofrecer a las personas mayores aborígenes e isleños del Estrecho de Torres un acceso culturalmente seguro a los servicios de cuidados para adultos mayores.

Cómo funciona una evaluación

Una vez que se haya registrado para una evaluación con My Aged Care, una organización de evaluación local se comunicará con usted dentro de las 2 a 6 semanas después de aceptar su derivación.

Un asesor irá a su hogar para realizar su evaluación en la fecha y hora acordadas. Es posible que desee que un familiar, amigo o cuidador esté presente en la evaluación para ayudarlo o para hablar en su nombre. Las evaluaciones de cuidado para personas mayores son gratuitas.

Si usted es una persona mayor aborigen o isleño del Estrecho de Torres, es posible que desee contar con un trabajador de apoyo para el cuidado de personas mayores para que lo asista en la evaluación o hable en su nombre. Los evaluadores también pueden brindarle ayuda con servicios de interpretación si esto le resulta útil para su evaluación.

Si no es posible realizar una evaluación en persona en su hogar, el asesor puede organizar una evaluación telefónica o por video. Esto puede suceder si usted está en un área remota, en un hospital o si ocurren circunstancias excepcionales, como un fenómeno meteorológico.

Durante su evaluación, se le preguntará sobre sus actividades, necesidades y preferencias diarias. También se le preguntará qué puede hacer bien, en qué necesita ayuda y qué le gustaría poder hacer.

Después de la evaluación, recibirá una decisión sobre su solicitud para cuidados de adultos mayores financiados por el gobierno y un plan de asistencia, si cumple los requisitos.

Quejas sobre la evaluación

Si tiene inquietudes acerca de su evaluación, intente primero hablar con su evaluador para obtener una solución.

Las organizaciones de evaluación de los cuidados de personas mayores cuentan con procedimientos de retroalimentación y quejas, y colaborarán con usted para resolver sus inquietudes.

Si usted y el evaluador de cuidado para adultos mayores no pueden resolver el problema, o no se siente cómodo/a al acercarse a ellos directamente, comuníquese con My Aged Care llamando al **1800 200 422** de manera gratuita.

3

Acuerde un plan de apoyo

El evaluador de cuidado para adultos mayores trabajará con usted para desarrollar un plan de apoyo personalizado. Su plan de apoyo le explicará para qué servicios es elegible.

Su plan de apoyo se adaptará a sus necesidades y se desarrollará para maximizar su independencia y calidad de vida.

Por ejemplo, su plan de apoyo podría incluir asesoramiento o referencias sobre:

- dispositivos o equipos de asistencia para ayudarlo a mantenerse independiente y seguro en su hogar;
- preparación de comidas y de alimentos;
- traslado a citas, grupos y actividades para mantenerse conectado/a con amigos, servicios y la comunidad local;
- un programa de ejercicio o actividad diaria;
- estrategias para reducir las caídas.

Su evaluador de cuidado para adultos mayores también podría sugerirle opciones que no sean parte del CHSP. Esto puede incluir cosas como servicios, grupos y actividades comunitarias locales.

Su proveedor de servicios debe revisar su plan de apoyo cada 12 meses para garantizar que recibe los servicios y ayuda que aún son adecuados para usted.

Para conocer qué proveedores de servicios trabajan en su área, consulte a su evaluador de cuidado para adultos mayores o visite el sitio web My Aged Care.

La herramienta “Find a Provider” (Buscar un proveedor) en el sitio web My Aged Care le ayuda a buscar y comparar proveedores en su ubicación de preferencia. Visite **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/Find-A-Provider)**.

Si desea hablar con alguien en persona, puede reservar una cita con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores en ubicaciones seleccionadas de Centro de Servicios de Services Australia, si hay uno en su área, o mediante videollamada. Visite **[ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://www.servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services)**.

Las personas aborígenes e isleñas del Estrecho de Torres tal vez deseen recibir la asistencia de un trabajador de apoyo para el cuidado de personas mayores al momento de elegir un proveedor de cuidado para adultos mayores.

Su evaluador de cuidado para adultos mayores puede organizar el envío de una “derivación de servicio” a los proveedores pertinentes en su área local. Una referencia de servicio notifica a los proveedores que hay un nuevo cliente que desea un servicio y los insta a comunicarse con usted para hacer arreglos necesarios.

También puede comunicarse primero con un proveedor de servicios para decidir si sus servicios son adecuados para usted. Si decide hacer esto, pídale a su evaluador de cuidado para adultos mayores que le proporcione un “código de referencia”. Puede compartir esto con proveedor de servicios cuando se comunique con ellos. Esto les permite ver su registro de cliente, aceptar la derivación y comenzar a organizar servicios para usted, si decide aceptar sus servicios.

Si no hay servicios disponibles en su zona de forma inmediata, puede que se le incluya en una lista de espera y tendrá que seguir en contacto con My Aged Care. Si lo incluyen en una lista de espera y hay servicios disponibles, primero se les ofrecerán los servicios a las personas en la lista de espera con el mayor nivel de necesidad.

Cómo calcular sus tarifas

En el CHSP, usted deberá contribuir al costo de los servicios que recibe, si puede hacerlo.

No se le pedirá que cubra el costo total de los servicios a menos que acceda a servicios fuera de su plan de atención aprobado.

El Gobierno de Australia subvenciona a los proveedores de servicios del CHSP para que las tarifas de los clientes se puedan mantener en un nivel razonable y asequible.

Cualquier tarifa que se le solicite pagar se acordará entre usted y el proveedor de servicios antes de que comience a recibir los servicios.

Su pensión de vejez no se verá afectada por las contribuciones que realice para cubrir el costo de sus servicios.

Cómo los proveedores calculan sus tarifas

Cada proveedor de servicios debe tener su propia política de contribución de clientes y la utilizará para determinar sus tarifas. Los proveedores de servicios deben hacer pública su política de contribución de clientes. Puede pedirle a su proveedor de servicios que le proporcione una copia de la suya.

Para calcular las tarifas que deberá pagar, el proveedor de servicios tendrá en cuenta la información que haya facilitado a su asesor de cuidado para personas mayores durante la evaluación. Es posible que el proveedor le haga más preguntas sobre su situación económica. Tendrán en cuenta su capacidad de pago y la cantidad y tipo de servicios que busca.

Hable con su proveedor sobre los servicios que va a recibir y cuánto le van a pedir que pague por cada uno de ellos. Los proveedores de servicios deben conversar y acordar los montos de contribución con usted antes de que comience a recibir los servicios.

Asistencia con las tarifas

Si no puede pagar la contribución solicitada, hable con su proveedor de servicios para conocer qué acuerdos pueden hacerse antes de que le presten ningún servicio.

En caso de que no pueda contribuir con el costo, no se le negarán los servicios. Los proveedores de servicios tendrán sus propios acuerdos para proteger a aquellos con menor capacidad de contribuir al costo de su atención.

Usted tiene el derecho de apelar la cantidad que se le ha solicitado pagar. Si desea cuestionar sus tarifas, primero debe plantearlo a su proveedor de servicios.

¿Dónde puedo obtener información y educación financiera?

Antes de decidir cómo pagar sus servicios de cuidado para adultos mayores, es recomendable que busque asesoramiento financiero independiente. Además, si tanto usted como su pareja necesitan acceso a cuidado para adultos mayores, cada uno de sus métodos de pago puede afectar las tarifas y contribuciones de cuidado para adultos mayores del otro.

Para obtener más información sobre las tarifas y contribuciones de cuidado para adultos mayores, llame al **1800 227 475** de manera gratuita para reservar una cita con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores en determinados centros de servicio de Services Australia, si hay uno en su zona, o mediante videollamada.

También puede obtener información básica sobre la gestión de sus finanzas en el Servicio de Información Financiera de Services Australia. Este servicio gratuito puede ayudarle a tomar decisiones informadas sobre inversiones y asuntos financieros para sus necesidades actuales y futuras.

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

Qué esperar de los proveedores de servicios

Los proveedores de servicios del CHSP deben asistirle para que haga todo lo que pueda y ayudarle a mejorar su calidad de vida.

Le ayudarán a vivir lo más independientemente posible, centrándose en sus necesidades y preferencias y aprovechando sus fortalezas.

Deben brindar los servicios para los cuales están registrados, adaptados a sus circunstancias únicas, trabajando junto a usted, su familia, sus amigos y sus cuidadores.

Los proveedores de servicios colaborarán con usted para elaborar un acuerdo de servicios y un plan de cuidados y servicios antes de que empiece a recibir los servicios. El acuerdo de servicios y el plan de cuidados y servicios incluirán información sobre su proveedor, cómo y cuándo se prestarán los servicios y cuánto pagará usted.

Los proveedores de servicios deben revisar su contrato de servicios y su plan de cuidados y servicios cada 12 meses para asegurarse de que siguen atendiendo sus necesidades.

Necesidades de atención cambiantes

Si sus necesidades cambian con el tiempo, usted, su ayudante registrado, un miembro de su familia o su proveedor de cuidado para adultos mayores pueden comunicarse con My Aged Care para solicitar una reevaluación.

Bajo el Sistema de Evaluación Única, usted puede tener su primera reevaluación o revisión del plan de apoyo con una organización de evaluación diferente.

Luego, usted trabajará con la misma organización de evaluación en todas las futuras reevaluaciones. Los evaluadores continuarán realizando revisiones del plan de apoyo, lo que hará que sea más fácil para usted permanecer con la misma organización de evaluación que vio la última vez.

Una vez que tenga una idea clara de cuáles son sus nuevas necesidades, se le brindarán opciones sobre la atención y los servicios que mejor se adaptan a usted.

Cambiar de proveedor o ubicación

En primera instancia, debe hablar con su(s) proveedor(es) de servicios, quienes pueden derivarlo nuevamente a My Aged Care. También puede comunicarse directamente con My Aged Care para hablar sobre sus necesidades. Dependiendo de sus circunstancias, es posible que se le solicite otra evaluación.

Hospitalizaciones

Hable con su(s) proveedor(es) de servicios del CHSP para informarles que se encuentra en el hospital, de modo que sus servicios puedan suspenderse mientras está fuera de casa.

Es posible que pueda recibir servicios adicionales del CHSP por un período corto de tiempo para brindarle ayuda adicional después de regresar a casa. Hable con su proveedor de servicios para solicitar una evaluación, o puede llamar a My Aged Care al **1800 200 422** de manera gratuita.

Si sus necesidades han cambiado de manera significativa, es posible que sus servicios también deban cambiar. O, tal vez, otro tipo de cuidado para adultos mayores ahora podría ser más apropiado, como el Programa de Cuidados en Transición. Necesitará otra evaluación para acceder a estos apoyos.

Sus derechos y responsabilidades legales

Según la nueva *Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act)*, sus derechos constituyen el pilar fundamental de su cuidado para adultos mayores. Si recibe servicios de cuidado para adultos mayores, es importante que se respeten sus derechos y se cumplan sus deseos, ya sea que viva de forma independiente en su hogar o en un hogar para adultos mayores.

Declaración de Derechos

La *Ley de Cuidados para la Tercera Edad de 2024* incluye una Declaración de Derechos.

La Declaración de Derechos pone sus derechos en el centro de sus cuidados para adultos mayores, para que pueda tomar decisiones sobre cómo y dónde vivir, obtener la información y la asistencia que necesita, comunicar sus deseos y que se respeten su cultura y su identidad. También garantiza que quienes lo rodean, incluidos su familia y cuidadores, no solo acepten sino que también respeten sus decisiones.

Además, tendrá derecho a elegir quién quiere que le asista en la toma de estas decisiones.

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/ Know-Your-Rights**.

Ayudantes registrados

Es posible que desee o necesite el apoyo de otra persona para ayudarle a tomar decisiones y comunicarlas. Puede registrar a personas que le ayuden a comprender la información y a comunicar sus deseos, si así lo desea.

El nuevo rol de ayudante registrado reemplaza las relaciones de representantes de My Aged Care y se aplicará en todo el sistema de cuidado de adultos mayores. No necesita hacer nada si desea que sus representantes actuales continúen como ayudantes registrados.

Para verificar o actualizar sus representantes o para darse de baja, ingrese a su **cuenta en línea de my Aged Care** o llame gratis al **1800 200 422**.

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/ Registering-Supporter**.

Presentar una queja sobre su cuidado para adultos mayores

Si tiene alguna inquietud sobre la atención que usted u otra persona está recibiendo, es importante hablar al respecto. En primera instancia, debe hablar con su proveedor. Según la nueva Ley de Cuidados para la Tercera Edad, todos los proveedores deben contar con un sistema y proceso de gestión de quejas.

Si plantea una inquietud a su proveedor, este debe escucharle y responder de manera rápida y justa. Si no lo hacen, usted tiene derecho a plantear el problema ante la Comisión sobre Calidad y Seguridad del Cuidado a las Personas Mayores (Aged Care Quality and Safety Commission), la Comisión, sin temor a recibir una sanción.

La Comisión puede ayudarle a resolver su inquietud o queja. También pueden brindarle información sobre cómo hablar directamente con su proveedor de servicios.

Plantear una inquietud es seguro y sencillo. Puede optar por presentar una queja confidencial o anónima. Presentar una queja no significa ser “problemático”, sino que puede ayudar a mejorar la calidad de la atención y ayudar a otras personas con el mismo problema.

Comuníquese con la Comisión de Calidad y Seguridad del Cuidado a las Personas Mayores

Puede comunicarse con la Comisión de varias maneras:

- Visite: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Llame gratis al: **1800 951 822**
- Escriba a: Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores
GPO Box 9819
[Su ciudad capital] [Su estado/territorio]

Defensa, información y apoyo

El Gobierno de Australia trabaja en estrecha colaboración con organismos de alto nivel y otros grupos que representan y defienden las necesidades de las personas mayores, entre ellos, por ejemplo, el Aged Care Council of Elders (Consejo de Cuidados para Personas Mayores), el Council on the Ageing (Consejo sobre el Envejecimiento, COTA), el National Aged Care Advisory Council and the Older Persons Advocacy Network (Consejo Asesor Nacional de Atención a Personas Mayores y la Red de Defensa de las Personas Mayores, OPAN).

El Gobierno financia a OPAN para implementar el Programa Nacional de Defensa en el Cuidado de Personas Mayores. Este programa ofrece información y apoyo gratuitos, confidenciales e independientes tanto para quienes buscan o reciben cuidado de adultos mayores financiado por el gobierno, como para sus familias o ayudantes.

Los defensores de cuidado de adultos mayores de OPAN pueden ayudarle a:

- comprender y ejercer sus derechos de cuidado de adultos mayores;
- encontrar servicios de cuidado para adultos mayores que atiendan sus necesidades; y
- resolver problemas con su proveedor de cuidado para adultos mayores financiado por el Gobierno.

Si tiene preguntas o inquietudes, puede hablar con un defensor de cuidado de adultos mayores llamando a la **Aged Care Advocacy Line (Línea de Defensa de Cuidados para Personas Mayores)** al **1800 700 600**. Se le pondrá en contacto con la organización de defensa del cuidado de adultos mayores en su estado o territorio.

Visite **OPAN.org.au**.

Más ayuda

Servicios de traducción e interpretación

Para servicios de traducción e interpretación, llame al:

Servicio de Traducción e Interpretación (TIS Nacional): **131 450**.
Dígale al operador el idioma que habla y pídale que llame a My Aged Care al **1800 200 422**.

Para servicios de interpretación para aborígenes e isleños del Estrecho de Torres, llame al:

My Aged Care: **1800 200 422** y solicite un intérprete.

Esta lista muestra los idiomas disponibles: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

Para servicios de interpretación de lenguaje de señas, llame al:

Deaf Connect: **1300 773 803** o envíe un correo electrónico a **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Llame con antelación para asegurarse de que haya un/a intérprete disponible.

Para obtener más información, visite **DeafConnect.org.au**.

Si es sordo, sordociego o tiene dificultades auditivas, o alguna dificultad para hablar o comunicarse, llame al:

Servicio Nacional de Retransmisión (NRS) y seleccione su canal de llamada de preferencia en el sitio web del NRS. Una vez seleccionado, solicite al NRS que llame a My Aged Care al **1800 200 422**.

Para obtener más información, visite **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Apoyo para personas con demencia

El Gobierno de Australia requiere que los servicios de todos los proveedores de cuidado de adultos mayores cumplan con las necesidades de las personas con demencia.

- El **Programa Nacional de Apoyo para la Demencia** (NDSP) ofrece una amplia gama de servicios de apoyo para personas que viven con demencia, sus familias, cuidadores y representantes. Los servicios están disponibles por teléfono, en línea y en persona en toda Australia, e incluyen información, educación, asesoramiento, actividades de apoyo, mentoría y asesoramiento entre pares.

Comuníquese con la línea gratuita de ayuda nacional sobre demencia de Dementia Australia al **1800 100 500**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para obtener más información, visite **Health.gov.au/NDSP**.

- El **Servicio de Asesoramiento sobre el Manejo del Comportamiento en Casos de Demencia** (DBMAS) brinda apoyo individualizado a las personas cuando los síntomas conductuales y psicológicos de la demencia afectan la atención o la calidad de vida de una persona. Los consultores capacitados trabajan en cualquier lugar o entorno para apoyar a los proveedores de servicios y a las personas que cuidan a personas que viven con demencia.

Comuníquese con la línea gratuita de Dementia Support Australia (Apoyo para la Demencia) **1800 699 799**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para obtener más información sobre el DBMAS, visite **Health.gov.au/DBMAS**.

Para obtener más información sobre el apoyo para la demencia, visite **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Apoyo ante la falta de hogar o la acumulación compulsiva

El apoyo está disponible para las personas que:

- tienen comportamiento de acumulación
- viven en un ambiente insalubre
- corren el riesgo de quedarse sin hogar
- no pueden recibir el apoyo de cuidado para adultos mayores que necesitan.

Los apoyos incluyen:

- planificación de cuidados
- acceso a servicios especializados de apoyo
- limpiezas ocasionales.

Si recibe ayuda a través del programa de búsqueda de atención porque no tiene hogar o está en riesgo de quedarse sin hogar, también puede ser elegible para acceder a los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth.

Llame a la línea gratuita de My Aged Care al **1800 200 422** o visite un Centro de Servicios de Services Australia para obtener ayuda.





Apoyo a personas con diversas necesidades

El Gobierno de Australia reconoce que nuestra sociedad es diversa y que las personas tienen una amplia gama de experiencias de vida.

Existen muchos programas y servicios disponibles para ayudar a las personas con diversas necesidades a acceder a la ayuda que necesitan. Es posible que existan servicios especializados en su zona que atiendan a grupos con necesidades específicas. Puede obtener más información a través de My Aged Care o preguntando a su evaluador de cuidado para adultos mayores.

Los proveedores de servicios deben considerar, respetar y apoyar necesidades específicas y diversas al brindar atención y servicios. Ningún proveedor de servicios debe discriminar a nadie, por ejemplo a:

- aborígenes e isleños del Estrecho de Torres, incluidos los supervivientes de las Generaciones Robadas (Stolen Generations);
- veteranos o viudas de guerra;
- personas de orígenes culturales, étnicos y lingüísticos diversos;
- personas en desventaja financiera o social;
- personas sin hogar o en riesgo de quedarse sin hogar;
- padres e hijos que están separados por adopción o traslado forzoso;
- sobrevivientes adultos de abuso sexual infantil institucional;
- personas que dejaron el sistema de cuidado infantil, incluidos los Australianos Olvidados (Forgotten Australians) y a antiguos niños migrantes colocados en cuidado fuera del hogar;
- lesbianas, gays, bisexuales, personas transgénero, intersexuales y personas con diversidad de género, orientación sexual y corporalidad;
- personas con discapacidad o problemas de salud mental;
- personas neurodivergentes;
- personas sordas, sordociegas, con discapacidad visual o con dificultades auditivas;
- personas que viven en zonas rurales, remotas o muy remotas.

Federación de Consejos de Comunidades Étnicas de Australia

La Federación de Consejos de Comunidades Étnicas de Australia (FECCA) es el principal organismo nacional que representa a los australianos de orígenes culturales y lingüísticos diversos. FECCA trabaja para garantizar que no se excluya a nadie debido a barreras culturales o lingüísticas.

Para obtener más información, visite **FECCA.org.au**.

Socios en la Atención Culturalmente Apropriada (PICAC)

Los PICAC son organizaciones estatales y territoriales que ayudan a las personas mayores cultural y lingüísticamente diversas y a sus familias a tomar decisiones informadas sobre sus necesidades de cuidado de adultos mayores.

Para obtener más información, visite **PICACAlliance.org**.

Poner fin al abuso y maltrato de las personas mayores

El abuso de personas mayores es injustificable. El abuso puede ser físico, sexual, psicológico o emocional, financiero, o manifestarse como negligencia. Provoca daño, angustia y pérdida de dignidad y respeto. El abuso y maltrato a las personas mayores son una violación de los derechos humanos.

Si usted está sufriendo abuso o conoce a alguien que pueda estar sufriendo abuso, existen ayuda y asistencias disponibles.

Hable con alguien de confianza para obtener información o consejo:

- Llame gratis al 1800ELDERHelp o al **1800 353 374**.
- Visite **Compass.info** para obtener más información.
- En caso de emergencia, llame al **000**.

Apoyo a los cuidadores

El programa Carer Gateway ofrece servicios y apoyo en persona, por teléfono y en línea a nivel nacional para ayudar a su cuidador en su papel de cuidador.

- Llame gratis al **1800 422 737**, de lunes a viernes entre las 8 a m y las 5 p m, y seleccione la opción 1 para hablar con su proveedor de servicios local de Carer Gateway.
- Visite **CarerGateway.gov.au** para obtener información, asesoramiento y recursos.

Visite el sitio web My Aged Care para obtener más recursos, servicios y grupos de apoyo en **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

Ayuda para un envejecimiento saludable

Usted o un ser querido puede revisar su salud y encontrar sugerencias personalizadas de productos y servicios que promueven un envejecimiento saludable en el sitio web de LiveUp.

LiveUp puede sugerir productos y equipos de asistencia de bajo costo para ayudarle con la vida diaria, así como ejercicios y servicios personalizados para ayudarle a usted o a un ser querido con el bienestar relacionado con la edad.

Para obtener más información, visite **LiveUp.org.au** o llame al **1800 951 971** de manera gratuita.

Apoyo para el cuidado de personas mayores

El personal de apoyo para el cuidado de personas mayores ayuda a las personas mayores aborígenes y de las Islas del Estrecho de Torres, así como a sus familias y cuidadores, a acceder a servicios de cuidado que satisfagan sus necesidades físicas y culturales. La Organización Nacional de Salud Controlada por la Comunidad Aborigen ofrece este programa a través de sus organizaciones socias en todo el país.

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Ayuda de un buscador de cuidados

Los buscadores de cuidados ayudan a las personas mayores que necesitan asistencia intensiva a acceder a servicios de cuidado para personas mayores y a otros apoyos disponibles en la comunidad. Es un servicio gratuito para personas vulnerables que no tienen a nadie más que pueda apoyarlas. Esto incluye a las personas que:

- tienen dificultades para comunicarse debido a problemas cognitivos o de alfabetización;
- tienen dificultad para entender la información;
- prefieren no involucrarse con el sistema de cuidado de personas mayores ni con el gobierno; o
- se encuentran en una situación de riesgo si no reciben servicios.

Visite el sitio web My Aged Care para ver una lista de buscadores de cuidados en su área.

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

DT0004854-1025