

अपने आकलन का
परिणाम प्राप्त करें

सेवाओं के नियत
होने की प्रतीक्षा करें

घर पर सहायता
(सपोर्ट ऐट होम) के लिए
प्रदाता का पता लगाएं

सेवा अनुबंध
में शामिल हों

अपनी सेवाओं
का प्रबंधन करें

सपोर्ट ऐट होम सेवा अनुबंध में प्रवेश करना

सेवा अनुबंध क्या है?

आपका सपोर्ट ऐट होम सेवा अनुबंध आपके और आपके चुने हुए सपोर्ट ऐट होम प्रदाता के बीच एक कानूनी दस्तावेज है। सेवा अनुबंध में अधिकारों और जिम्मेदारियों का उल्लेख होता है तथा यह भी बताया जाता है कि आपको कौन सी सेवाएं प्रदान की जाएंगी।

आपको सपोर्ट ऐट होम सेवाएं प्राप्त करने से पहले अपने प्रदाता के साथ सेवा अनुबंध में प्रवेश करना होगा।

आपका प्रदाता आपके साथ मिलकर अनुबंध तैयार करेगा। इसमें निम्नलिखित का उल्लेख होना आवश्यक है:

- कौन सी सेवाएं प्रदान की जाएंगी
- आपकी सेवाएं कैसे प्रदान की जाएंगी
- प्रत्येक सेवा कौन प्रदान करेगा
- प्रत्येक सेवा की लागत कितनी होगी
- योगदानों का भुगतान करने के लिए आपकी सहमति।

यदि समय के साथ आपकी देखभाल की आवश्यकताएं बदलती हैं, तो आप और आपका प्रदाता आपके सेवा अनुबंध की समीक्षा कर सकते हैं। आप किसी भी समय अपनी सेवा अनुबंध में बदलाव के लिए भी कह सकते हैं।

आपके प्रदाता को आपके सेवा अनुबंध को समझने में आपकी सहायता करनी होगी। इसमें शामिल हैं:

- अनुबंध का विवरण
- सेवाओं को रद्द करने या पुनर्निर्धारित करने का तरीका
- प्रदाता की मूल्य निर्धारण अनुसूची और मूल्य वृद्धि की सहमति
- अपने योगदानों के लिए भुगतान कैसे करें (यदि लागू होता हो)
- और शिकायत कैसे करें।

आपके प्रदाता को वृद्ध देखभाल के लिए आचार संहिता (Code of Conduct for Aged Care) और स्टेटमेंट ऑफ़ राइट्स भी शामिल करने चाहिए।

आप निम्नलिखित से सहायता प्राप्त करना चाह सकते हैं:

- परिवार, मित्र या देखभालकर्ता।
- कोई अधिवक्ता, जैसे कि ओल्डर पर्सन्स एडवोकेसी नेटवर्क (OPAN) को 1800 700 600 पर कॉल करके या OPAN.org.au पर जाकर।
- निष्पक्ष कानूनी सलाह के लिए कोई वकील।

सेवाओं, कीमतों या योगदानों के शुरू होने या बदलने से पहले आपके प्रदाता को आपकी सहमति और अनुबंध प्राप्त करने होंगे। आपको और आपके प्रदाता दोनों को सेवा अनुबंध पर हस्ताक्षर करने होंगे, और आपको हस्ताक्षरित सेवा अनुबंध की एक प्रति दी जानी चाहिए।

तिमाही बजट क्या है?

आपको आपके सपोर्ट ऐट होम वर्गीकरण के आधार पर फंडिंग की राशि दी जाएगी। इसमें वर्तमान सेवाओं के लिए वर्गीकरण और अल्पकालिक पाथवे के लिए स्वीकृति शामिल हैं। चल रहे वर्गीकरण के लिए, वित्त पोषण राशि को 4 तिमाही बजट में विभाजित किया जाएगा जो प्रत्येक 3 महीने को कवर करेगा।

आपका तिमाही बजट निम्नलिखित में शामिल हैं :

- सरकारी सब्सिडी (जो ऑस्ट्रेलियाई सरकार देती है)
- आपका योगदान (जो आप अपनी आय और संपत्तियों के आधार पर भुगतान करते हैं)।

आपके पास प्रत्येक तिमाही के लिए एक निर्धारित बजट है। आपके तिमाही बजट में से जो खर्च नहीं किया गया हो उसका केवल 10% या \$1,000 (जो भी अधिक हो), अगले तिमाही में ले जाया जाएगा।

आप अपने प्रदाता के साथ मिलकर अपने बजट का प्रबंधन करेंगे ताकि आपकी वृद्ध देखभाल की आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके।

देखभाल प्रबंधन

आपका प्रदाता आपको महीने में कम से कम एक बार देखभाल प्रबंधन सेवाएं प्रदान करेगा। देखभाल प्रबंधन यह सुनिश्चित करता है कि आपको मिलने वाली सेवाएं आपकी ज़रूरतों, लक्ष्यों और प्राथमिकताओं को पूरा करती हैं।

यदि आप निरंतर सेवाएं प्राप्त करते हैं, तो देखभाल प्रबंधन के लिए आपके तिमाही बजट से 10% की कटौती की जाएगी। यह राशि आपके प्रदाता को देखभाल प्रबंधन सेवाएं प्रदान करने के लिए आवंटित की जाती है।

यदि आप रिस्टोरेटिव केयर पाथवे या एंड-ऑफ-लाइफ पाथवे के अंतर्गत सेवाएं प्राप्त करते हैं, तो आपके अल्पकालिक बजट का उपयोग देखभाल प्रबंधन सेवाओं के लिए किया जाएगा।

कीमतें

प्रदाताओं को आपके सेवा अनुबंध में उन सेवाओं की कीमतें शामिल करनी होंगी जो वे आपको प्रदान करेंगे। यदि कोई प्रदाता आपसे My Aged Care या उनकी वेबसाइट पर प्रकाशित कीमत से भिन्न कीमत लेने की बात करता है, तो उन्हें ऐसा करने के लिए यह ज़रूरी है कि आप अपने सेवा अनुबंध में उस कीमत को और उस कीमत के भिन्न होने के कारण को स्वीकृति दें।

यह ज़रूरी है कि आपके सेवा अनुबंध पर सूचीबद्ध प्रत्येक सेवा की कीमत उस सेवा को प्रदान करने की कुल लागत को दर्शाती हो। कीमत में शामिल हो सकता है:

- आपके वृद्ध देखभाल कार्यकर्ताओं का वेतन
- प्रशासन और ओवरहेड्स
- परिवहन
- उप-ठेकेदारी।

आपके प्रदाता को पैकेज प्रबंधन या यात्रा के लिए आपसे अलग से शुल्क लेने की अनुमति नहीं है।

प्रत्येक प्रदाता को अपने द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए सबसे सामान्य मूल्य को My Aged Care वेबसाइट पर प्रकाशित करना होगा। आप My Aged Care वेबसाइट पर 'प्रदाता खोजें' ('Find a provider') उपकरण का उपयोग करके मूल्य निर्धारण जानकारी देख और तुलना कर सकते हैं MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider।

सरकार ने यह सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा उपाय किए हैं कि सपोर्ट ऐट होम की कीमतें उचित और पारदर्शी हों। अधिक जानकारी के लिए MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program पर जाएं।

प्रतिभागियों का योगदान

आप केवल उन सेवाओं का ही भुगतान देंगे जो आप प्राप्त करते हैं।

सरकार नैदानिक देखभाल जैसे नर्सिंग और फिजियोथेरेपी के लिए पूरी तरह से धन प्रदान करेगी। इन सेवाओं के लिए आपको कोई योगदान देने की आवश्यकता नहीं होगी।

आपका योगदान स्तर प्राप्त की गई सेवा के प्रकार और आपकी आय और संपत्तियों के आधार पर भिन्न होगा।

Services Australia आपकी आय और संपत्तियों का आकलन करेगा, जो आय पेंशन साधन परीक्षण (age pension means test) के समान है, ताकि आपके योगदान दर का निर्धारण किया जा सके।

- पूरी पेंशन लेने वाले सबसे कम भुगतान करेंगे।
- आंशिक पेंशनधारक और कॉमनवेल्थ सीनियर्स हेल्थ कार्ड धारक अपनी आय और संपत्तियों के आकलन के आधार पर एक निर्धारित योगदान देंगे।
- पूर्ण रूप से आत्म-निधि वाले सेवानिवृत्त व्यक्ति जो एक कॉमनवेल्थ सीनियर्स हेल्थ कार्ड के लिए पात्र नहीं हैं, वे सबसे अधिक योगदान करेंगे।

यदि आपको सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया या वेटर्न्स अफेयर्स विभाग (डीवीए) से कोई प्रासंगिक आय सहायता भुगतान मिलता है, तो उनके पास पहले से ही आपका वित्तीय विवरण हो सकता है। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि वृद्ध देखभाल सेवाएं शुरू होने से पहले आपके वित्तीय विवरण अप-टू-डेट हों।

यदि Services Australia के पास पहले से आपके वर्तमान वित्तीय विवरण (यानी गैर-पेंशनभोगी) नहीं हैं, तो आपको आय और संपत्ति का मूल्यांकन पूरा करना होगा।

सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया की वेबसाइट ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care पर जाकर यह पुष्टि करें कि क्या आपको वित्तीय आकलन (means assessment) पूरा करना चाहिए।

यदि आप सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया को अपनी आय और संपत्ति की जानकारी प्रदान नहीं करते हैं, तो आपका योगदान अधिकतम दर पर निर्धारित किया जाएगा।

आपको सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया को आपके वित्तीय स्थिति में किसी भी बदलाव के 14 दिनों के भीतर बताना होगा जो आपके योगदान को प्रभावित कर सकता है।

आपसे जो योगदान देने के लिए कहा जा सकता है, उसका अनुमान प्राप्त करने के लिए, MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator पर सपोर्ट ऐट होम शुल्क अनुमानक का उपयोग करें।

यदि, आपके नियंत्रण से परे कारणों के लिए, आप योगदान देने में असमर्थ हैं, तो वित्तीय कठिनाई सहायता आपकी मदद कर सकती है। अधिक जानें MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance।

यदि आपके पास आय और संपत्ति के मूल्यांकन के बारे में प्रश्न हैं, तो **Services Australia** को **1800 227 475** पर कॉल करें।

मासिक विवरण

आपके प्रदाता को आपको मासिक विवरण जारी करना आवश्यक है, जिसमें निम्न बातें दर्शाई गई हों:

- सपोर्ट ऐट होम सेवाओं पर क्या खर्च किया गया है
- प्रदान की गई सेवाओं के लिए योगदान और लागत
- महीने के लिए आपका शेष बजट।

अगर मुझे एक दुभाषिया की आवश्यकता है तो क्या होगा?

यदि आपको दुभाषिया की आवश्यकता है, तो अपने प्रदाता से **131 450** पर कॉल करके **अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा** (Translating and Interpreting Service) (TIS नेशनल) के साथ इसकी व्यवस्था करने के लिए कहें। TIS नेशनल 150 से अधिक भाषाओं में टेलीफोन या ऑनसाइट दुभाषिया सेवाएं प्रदान करता है। जब आप अपने प्रदाता के साथ सेवा अनुबंध पर काम कर रहे हों तो यह निःशुल्क है।

इस प्रकाशन में सभी जानकारी 1 नवंबर 2025 से सही है।

सहायता के लिए

देखें MyAgedCare.gov.au।
फोन **1800 200 422**।

व्यक्तिगत रूप से: एक सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया सर्विस सेंटर पर जाएं या सामान्य जानकारी और सहायता के लिए मुफ्त आमने-सामने की अपॉइंटमेंट के लिए ऑनलाइन बुक करें। गहन सहायता के लिए, यदि आपके क्षेत्र में कोई Aged Care विशेषज्ञ अधिकारी है तो आप उससे बात कर सकते/ती हैं, या वीडियो चैट का उपयोग कर सकते/ती हैं।

ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services पर जाएं या **1800 227 475** पर निःशुल्क कॉल करें।