

Receba o
resultado da
sua avaliação

Aguarde a
alocação
de serviços

Encontre um
provedor do
Support at Home

Assine um contrato
de prestação
de serviços

Faça a gestão
dos seus serviços

Firmando um contrato de prestação de serviços do programa Support at Home

O que é um contrato de prestação de serviços?

Seu contrato de prestação de serviços do programa Support at Home [Apoio Domiciliar] é um documento legal entre você e o provedor do Support at Home que você escolheu. O contrato de prestação de serviços descreve direitos e responsabilidades e quais serviços serão fornecidos a você.

Você deve assinar um contrato de prestação de serviços com seu provedor antes de poder receber serviços do Support at Home.

Seu provedor irá preparar o contrato com você. Ele deve estabelecer:

- quais serviços serão entregues
- como seus serviços serão fornecidos
- quem fornecerá cada serviço
- quanto custará cada serviço
- seu acordo para pagar contribuições.

Se suas necessidades de cuidado mudarem ao longo do tempo, você e seu provedor podem revisar seu contrato de prestação de serviços. Você também pode solicitar alterações em seu contrato de prestação de serviços a qualquer momento..

Seu provedor deve ajudá-lo a entender seu contrato de prestação de serviços. Isso inclui:

- detalhes do contrato
- como cancelar ou reagendar serviços
- a tabela de preços do provedor e os aumentos de preços acordados
- como pagar suas contribuições (se aplicável)
- e como fazer uma reclamação.

Seu provedor também deve incluir o Código de Conduta para Cuidados a Idosos e a Declaração de Direitos.

Você pode querer buscar assistência de:

- um familiar, um amigo ou um cuidador.
- um defensor, como a **Older Persons Advocacy Network** [Rede de Defesa das Pessoas Idosas, OPAN] ligando para **1800 700 600** ou visitando **OPAN.org.au**.
- um advogado para aconselhamento jurídico independente.

Seu provedor deve obter seu consentimento e concordância antes que os serviços, preços ou contribuições comecem ou mudem. Tanto você quanto seu provedor devem assinar o contrato de prestação de serviços, e você deve receber uma cópia do contrato de prestação de serviços assinado.

O que é um orçamento trimestral?

Você será alocado um valor de financiamento com base em sua classificação do programa Support at Home. Isso inclui classificações para serviços continuados e aprovação para planos de curto prazo. Para classificações continuadas, o valor do financiamento será dividido em 4 orçamentos trimestrais, cada um cobrindo um período de 3 meses.

Seu orçamento trimestral é composto por:

- o subsídio do governo (o que o governo australiano paga)
- sua contribuição (o que você paga com base em sua renda e bens).

Você tem um orçamento definido para cada trimestre. Apenas 10% ou \$1.000 do seu orçamento trimestral (o que for maior) que não for gasto será transferido para o próximo trimestre.

Você trabalhará com seu provedor para gerenciar seu orçamento para atender às suas necessidades de cuidados a idosos.

Gestão de cuidados

Seu provedor de cuidados realizará serviços de gestão de cuidados pelo menos uma vez por mês. A gestão de cuidados garante que os serviços que você recebe vão ao encontro das suas necessidades, objetivos e preferências.

Se você recebe serviços continuados, 10% do seu orçamento trimestral será deduzido para a gestão de cuidados. Esse valor é alocado ao seu provedor de cuidados para prestar serviços de gestão de cuidados.

Se você recebe serviços do Plano de Cuidados Restaurativos ou do Plano de Cuidados de Fim da Vida, seu orçamento de curto prazo será utilizado para serviços de gestão de cuidados.

Preços

Os provedores devem incluir preços para os serviços que fornecerão a você em seu contrato de prestação de serviços. Se um provedor propuser cobrar um preço diferente do preço que publicaram no My Aged Care ou em seu site, você deve concordar com esse preço e a razão pela qual o preço é diferente em seu contrato de prestação de serviços.

O preço de cada serviço listado em seu contrato de prestação de serviços deve refletir o custo total de entrega desse serviço. O preço pode incluir:

- os salários dos seus profissionais de cuidados a idosos
- custos administrativos e despesas gerais
- transporte
- subcontratação.

Seu provedor não pode cobrar separadamente pelo gerenciamento de pacotes ou deslocamento.

Cada provedor deve publicar seu preço mais comum para os serviços que oferecem no site do My Aged Care. Você pode visualizar e comparar informações sobre preços utilizando a ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care em **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

O governo implementou proteções para garantir que os preços do Support at Home sejam razoáveis e transparentes. Saiba mais em **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Contribuições dos participantes

Você só pagará contribuições sobre os serviços que receber.

O governo financiará integralmente os cuidados clínicos, como enfermagem e fisioterapia. Você não será obrigado a fazer uma contribuição para esses serviços.

O seu nível de contribuição variará em função do tipo de serviço recebido e de sua renda e bens.

A Services Australia fará uma avaliação de renda e bens, semelhante à avaliação de capacidade financeira da pensão por idade, para determinar a sua taxa de contribuição.

- Os pensionistas integrais farão a menor contribuição.
- Os pensionistas parciais e os portadores de um Commonwealth Seniors Health Card [Cartão de Saúde para Idosos da Commonwealth] farão uma contribuição escalonada com base em uma avaliação de sua renda e bens.
- Aposentados totalmente autofinanciados que não são elegíveis para um Commonwealth Seniors Health Card farão as maiores contribuições.

A Services Australia ou o Departamento de Assuntos de Veteranos (DVA) podem já ter seus dados financeiros se você receber um pagamento de apoio à renda relevante de qualquer um dos dois. Você terá de se certificar de que os seus dados financeiros estão atualizados antes do início dos seus serviços de cuidados a idosos.

Se a Services Australia ainda não tiver os seus dados financeiros atuais (se você não for pensionista, por exemplo), você terá de completar uma avaliação de renda e bens.

Confirme se você deve completar uma avaliação de renda e bens acessando o site da Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Se você não fornecer suas informações de renda e bens à Services Australia, suas contribuições serão definidas na taxa máxima.

Você deve informar a Services Australia, no prazo de 14 dias, sobre quaisquer mudanças na sua situação financeira que possam afetar a sua contribuição.

Para obter uma estimativa das contribuições que você pode ser solicitado a pagar, use o estimador de taxas do Support at Home em **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Você pode receber ajuda por meio do programa de assistência para dificuldades financeiras se, por razões além do seu controle, você não puder contribuir. Saiba mais em **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

Se você tiver perguntas sobre a avaliação de renda e bens, ligue para a **Services Australia** no **1800 227 475**.

Extratos mensais

Seu provedor é obrigado a emitir extratos mensais para mostrar:

- o que foi gasto em serviços do Support at Home
- as contribuições e custos dos serviços prestados
- seu orçamento restante para o mês.

E se eu precisar de um intérprete?

Se você precisar de um intérprete, peça ao seu provedor para providenciar isso com o **Serviço de Tradução e Interpretação** (TIS Nacional) ligando para **131 450**. O TIS Nacional oferece serviços de interpretação por telefone ou no local em mais de 150 idiomas. O serviço é gratuito quando você estiver trabalhando com seu provedor no seu contrato de prestação de serviços.

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

Para ajuda

Visite **MyAgedCare.gov.au**.
Ligue para **1800 200 422**.

Pessoalmente: visite um centro de atendimento da Services Australia ou agende online uma consulta gratuita presencial para informações gerais e suporte. Para receber suporte aprofundado, você também pode conversar com um Agente Especializado em Cuidados a Idosos, se houver um em sua área, ou por chamada de vídeo.

Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ou ligue gratuitamente para **1800 227 475**.