

Reciba el resultado
de su evaluación

Espere a que
se le asignen
los servicios

Encuentre un
proveedor de Apoyo
en el Hogar

**Firme un acuerdo
de servicios**

Gestione sus
servicios

Firmar un acuerdo de servicios de Apoyo en el Hogar

¿Qué es un acuerdo de servicios?

Su acuerdo de servicios de Apoyo en el Hogar es un documento legal entre usted y el proveedor que eligió. El acuerdo de servicios describe los derechos y responsabilidades, así como los servicios que se le brindarán.

Debe firmar un acuerdo de servicios con su proveedor antes de poder recibir los servicios de Apoyo en el Hogar.

Su proveedor preparará el acuerdo con usted. Este documento deberá establecer:

- qué servicios se prestarán;
- cómo se prestarán sus servicios;
- quién prestará cada servicio;
- cuánto costará cada servicio;
- su arreglo de pago de contribuciones.

Si sus necesidades de cuidados cambian en algún momento, puede revisar su acuerdo de servicios con su proveedor. También puede solicitar cambios en su acuerdo de servicios en cualquier momento.

Su proveedor debe ayudarle a entender su acuerdo de servicios. Esto incluye:

- detalles del acuerdo;
- cómo cancelar o reprogramar servicios;
- la lista de precios del proveedor y los aumentos de precios acordados;
- cómo pagar sus contribuciones (si corresponde);
- y cómo presentar una queja.

Su proveedor también debe incluir el Código de Conducta para el Cuidado de Adultos Mayores y la Declaración de Derechos.

Quizás quiera pedirle ayuda a:

- un familiar, un amigo o un cuidador.
- un defensor, como la **Red de Defensa de las Personas Mayores** (OPAN) llamando a **1800 700 600** o en **OPAN.org.au**.
- un abogado para asesoramiento legal independiente.

Su proveedor debe obtener su consentimiento antes de que los servicios, precios o contribuciones comiencen o cambien. Tanto usted como su proveedor deben firmar el acuerdo de servicios. Usted debe recibir una copia del acuerdo de servicios firmado.

¿Qué es un presupuesto trimestral?

Se le asignará un monto de financiamiento basado en su clasificación del programa Apoyo en el Hogar. Esto incluye clasificaciones para servicios continuos y aprobación para programas de corto plazo. Para las clasificaciones en curso, el monto de la financiación se dividirá en 4 presupuestos trimestrales. Cada uno cubre 3 meses.

Su presupuesto trimestral se compone de:

- el subsidio del gobierno (lo que paga el Gobierno de Australia);
- su contribución (lo que paga en función de sus ingresos y bienes).

Se establece un presupuesto para cada trimestre. Solo el 10% o \$1 000 de su presupuesto trimestral (el que sea mayor) que no se haya gastado se transferirá al próximo trimestre.

Colaborará con su proveedor para gestionar su presupuesto y satisfacer sus necesidades de cuidado de adultos mayores.

Gestión de cuidados

Su proveedor le prestará servicios de gestión de cuidados al menos una vez al mes. La gestión de cuidados garantiza que los servicios que recibe atienden sus necesidades, objetivos y preferencias.

Si recibe servicios de manera constante, se deducirá el 10 % de su presupuesto trimestral para la gestión de cuidados. Este importe se asigna a su proveedor para que preste los servicios de gestión de cuidados.

Si recibe servicios en el marco del Programa de Cuidados Restaurativos o del Programa de Cuidados al Final de la Vida, su presupuesto a corto plazo se utilizará para los servicios de gestión de cuidados.

Precios

Los proveedores deben incluir los precios de los servicios que le prestarán en su acuerdo de servicios. Si un proveedor propone cobrarle un precio distinto al publicado en My Aged Care o en su sitio web y usted acepta, debe incluir esa diferencia y la razón del costo en su acuerdo de servicios.

El precio de cada servicio indicado en su acuerdo de servicios debe reflejar el costo total de la prestación de ese servicio. El precio puede incluir:

- los salarios de sus trabajadores de cuidado de adultos mayores;
- administración y gastos generales;
- transporte;
- subcontratación.

Su proveedor no está autorizado a cobrarle por separado la gestión de paquetes o viajes.

Cada proveedor debe publicar su precio más común para los servicios que ofrece en el sitio web de My Aged Care. Puede ver y comparar información de precios con la herramienta "Find a provider" en el sitio web My Aged Care **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

El gobierno cuenta con protecciones para garantizar que los precios del programa Apoyo en el Hogar sean razonables y transparentes. Para más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Contribuciones de los participantes

Solo pagará contribuciones por los servicios que reciba.

El gobierno financiará toda la atención clínica, como enfermería y fisioterapia. No se le pedirá que pague por estos servicios.

Su nivel de contribución variará según el tipo de servicio y sus ingresos y bienes.

Services Australia realizará una evaluación de ingresos y bienes, similar a la que se hace para la pensión de vejez, para determinar su tasa de contribución.

- Los pensionistas totales tendrán las contribuciones más bajas.
- Los pensionistas parciales y los titulares de una tarjeta de salud para personas mayores de la Commonwealth harán una contribución escalonada basada en una evaluación de sus ingresos y bienes.
- Los jubilados totalmente autofinanciados que no sean elegibles para una tarjeta de salud para personas mayores de la Commonwealth harán las contribuciones más altas.

Es posible que Services Australia o el Departamento de Asuntos de Veteranos (DVA) ya tengan acceso a sus datos financieros si recibe un pago de apoyo económico. Deberá asegurarse de que sus datos financieros estén actualizados antes de que comience a recibir los servicios de cuidado para adultos mayores.

Si Services Australia aún no tiene sus datos financieros actuales (es decir, si usted aún no es pensionista), deberá completar una evaluación de ingresos y bienes.

Confirme si debe completar una evaluación financiera de medios en el sitio web de Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Si no brinda su información de ingresos y bienes a Services Australia, sus contribuciones se establecerán con la tasa máxima.

Debe informar a Services Australia dentro de los 14 días posteriores a cualquier cambio en su situación financiera que pueda afectar a sus contribuciones.

Para obtener una estimación de las contribuciones que deberá pagar, use el estimador de tarifas de Apoyo en el hogar en **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Puede acceder a la asistencia por dificultades económicas si no puede pagar las contribuciones por razones que están fuera de su control. Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

Si tiene preguntas sobre la evaluación de ingresos y patrimonio, llame a **Services Australia** al **1800 227 475**.

Estados de cuenta mensuales

Su proveedor está obligado a emitirle estados de cuenta mensuales que reflejen:

- lo que se ha gastado en servicios de Apoyo en el Hogar;
- contribuciones y costos por los servicios prestados;
- el presupuesto restante para el mes.

¿Qué debo hacer si necesito un intérprete?

Si necesita un intérprete, pídale a su proveedor que lo coordine con **el Servicio de traducción e interpretación** (TIS Nacional) llamando al **131 450**. TIS National ofrece servicios de interpretación telefónica y presencial en más de 150 idiomas. Es gratuito cuando está trabajando con su proveedor en su acuerdo de servicios.

Toda la información de esta publicación es válida a partir del 1 de noviembre de 2025.

Para recibir ayuda

Visite **MyAgedCare.gov.au**.
Llame al **1800 200 422**.

En persona: visite un Centro de Servicios de Services Australia o use la página para reservar una cita presencial gratuita para que le brinden información general y asistencia. Para obtener asistencia personalizada, puede hablar con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores si hay uno en su área o hacer una videollamada. Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o llame gratis al **1800 227 475**.