



Australian Government



myagedcare

Spanish | Español



Su guía para Cuidados al Final de la Vida



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 licencia relevantes están disponibles en el sitio web de Creative Commons a través de los enlaces facilitados, al igual que el código legal completo para 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 ser atribuido al Departamento de Salud, Discapacidad y Atención a Adultos Mayores.

Su guía para Cuidados al Final de la Vida

Comuníquese con nosotros

Las consultas sobre la licencia y cualquier uso de este documento son bienvenidas 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 es para las personas mayores y sus familias, amigos o cuidadores para ayudarles a entender el Programa de Cuidados al Final de la Vida del programa Apoyo en el Hogar.

En **MyAgedCare.gov.au/Resources** también puede acceder a folletos sobre otros tipos de cuidados de personas mayores.



Comuníquese con My Aged Care llamando gratis al **1800 200 422**, visite **MyAgedCare.gov.au** o visite un Centro de Servicios de Services Australia

¿Es este folleto adecuado para usted?

ESTE FOLLETO

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.

Para obtener más información, visite MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway.

Cuidados básicos en el hogar

Servicios de atención y apoyo continuos o de corto plazo a través del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth (CHSP). Puede obtener ayuda con las tareas del hogar, el cuidado personal, las comidas y la preparación de alimentos, el transporte, las compras, los servicios de la salud relacionados (como la fisioterapia) y el apoyo 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.

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.

Índice

Programa de Cuidados al Final de la Vida	4
Financiación de los servicios	6
Cómo postularme al Programa de Cuidados al Final de la Vida	12
Gestión de la atención del Programa de Cuidados al Final de la Vida	14
Culminar el programa Cuidado al Final de la Vida	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 más mejoras para los adultos mayores que acceden a 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.

Programa de Cuidados al Final de la Vida

Este folleto trata sobre el Programa de Cuidados al Final de la Vida. Las personas mayores pueden solicitar este programa si el personal médico o de enfermería les diagnostican que les quedan 3 meses o menos de vida y cumplen con los requisitos de elegibilidad pertinentes.

El programa incluye \$25 000 durante 12 semanas para cubrir cualquier mayor necesidad de servicios de cuidado de adultos mayores en el hogar. Se dispone de fondos para los servicios de la lista de servicios de Apoyo en el Hogar, según las necesidades evaluadas de la persona mayor. Se trata de un programa de acceso prioritario.

Este programa está diseñado para brindar más servicios de cuidado de adultos mayores en el hogar y así complementar los servicios de los planes de cuidados paliativos estatales o territoriales.



Elegibilidad para este programa

Un participante puede acceder a un episodio de este servicio a través del programa de Apoyo en el Hogar. Una persona mayor es elegible para acceder a este programa si cumple con los siguientes criterios:

- un/a médico/a o enfermero/a le diagnostica una esperanza de vida estimada de 3 meses o menos; y
- tiene una puntuación de 40 o menos en la Escala de Desempeño de Karnofsky modificada para Australia (AKPS), que indica nivel de movilidad o fragilidad.

El AKPS indica una medida de la capacidad de un individuo para realizar sus actividades diarias. Es una puntuación única asignada por un médico en función de las observaciones de la capacidad de un paciente para realizar tareas comunes relacionadas con la actividad, el trabajo y el cuidado personal. Una puntuación de 100 en la escala AKPS indica plena capacidad física sin signos de enfermedad. Los números decrecientes indican una capacidad reducida para realizar las actividades de la vida diaria.

Este programa está disponible para personas mayores que reciben servicios continuos de Apoyo en el Hogar y para nuevos participantes. La persona mayor, su ayudante registrado o representante deberán completar el formulario del programa con su médico.



Financiación de los servicios

El programa ofrece un presupuesto de \$25 000 durante un período de 12 semanas para apoyar la creciente necesidad de servicios en los últimos 3 meses de vida.

Las personas mayores que requieren servicios más allá de las 12 semanas pueden:

- seguir retirando fondos del presupuesto de \$25 000 hasta 16 semanas, si todavía hay fondos disponibles;
- acceder a los fondos no utilizados del Paquete de Atención Domiciliaria, si están disponibles;
- coordinar con su proveedor para solicitar una revisión urgente del Plan de apoyo y pasar a una clasificación continua de Apoyo en el Hogar.

Un participante puede recibir fondos de tecnología de asistencia por separado (niveles bajo y medio) bajo el plan de Tecnología de Asistencia y Modificaciones en el Hogar (AT-HM). También se pueden completar las modificaciones en el hogar que estaban en progreso antes del programa.

Los participantes no podrán acceder al Programa de Atención Restaurativa si son elegibles para el Programa de Cuidados al Final de la Vida.

La financiación del programa es independiente de cualquier financiación o clasificación de Apoyo en el Hogar actual. Los participantes existentes no pueden ahorrar ningún presupuesto no utilizado de este programa, incluso si cambian a los servicios continuos de Apoyo en el Hogar.

Contribuciones de los participantes

Los participantes deberán asumir el costo de algunos servicios, mientras que otros serán gratuitos.

Solo se les pedirá a los participantes que contribuyan a los servicios que hayan recibido. Por ejemplo, si reciben servicios de transporte, contribuirán a una parte del costo total.

El gobierno financiará por completo la atención clínica, como la enfermería y la fisioterapia. Los participantes no estarán obligados a realizar una contribución para estos servicios.

La cantidad que se les pida a los participantes que contribuyan dependerá de una evaluación de sus ingresos y bienes por parte de Services Australia. El proveedor del participante puede ayudarlo a comprender las contribuciones. También depende de la edad, el estado de pensión de vejez del participante y si tiene una Tarjeta de Salud para Personas Mayores de la Commonwealth (CSHC).

Esta tabla resume las contribuciones estándar del programa de Apoyo en el hogar:

	Apoyo Clínico	Independencia	Vida cotidiana
Pensionista total	0 %	5 %	17.5 %
Pensionista parcial	0 %	Los pensionados parciales y titulares de una CSHC pagarán entre el 5 % y el 50 % sobre la base de una evaluación de sus ingresos y bienes. En el caso de los pensionados parciales, esto se basará en la evaluación financiera de su Pensión de Vejez. Los titulares de una CSHC se someterán a una evaluación diferente para recibir el Apoyo en el Hogar.	Los pensionistas parciales y titulares de CSHC pagarán entre 17,5 % y 80 % sobre la base de una evaluación de sus ingresos y bienes. En el caso de los pensionados parciales, esto se basará en la evaluación financiera de su Pensión de Vejez. Los titulares de una CSHC se someterán a una evaluación diferente para recibir el Apoyo en el Hogar.
Jubilados autofinanciados (elegibles para una Tarjeta de Atención Médica para Personas Mayores de la Commonwealth - CHSC)	0 %		
Jubilados autofinanciados (no elegibles para una Tarjeta de Salud para Personas Mayores de la Commonwealth)	0 %	50 %	80 %

Se aplican arreglos distintos para quienes recibían o tenían aprobación para un Paquete de Atención Domiciliaria hasta el 12 de septiembre de 2024. Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions**.

Evaluación de ingresos y bienes

Si una persona mayor ya percibe una pensión total o parcial de Services Australia o del Departamento de Asuntos de Veteranos (DVA), se utilizará la información existente sobre ingresos y bienes para determinar las contribuciones. El participante deberá asegurarse de que su información financiera esté actualizada antes de que comiencen los servicios de cuidado de adultos mayores.

Si no percibe una pensión o es un jubilado autofinanciado, una evaluación determinará sus contribuciones.

Para confirmar si una evaluación de recursos económicos es necesaria, visite el sitio web de Services

Australia: ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care.

Obtenga ayuda para comprender o completar la evaluación de recursos económicos:

- Llame gratis a Services Australia al **1800 227 475**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Visite un Centro de Servicios de Services Australia o reserve en línea una cita presencial gratuita para obtener información general y asistencia. Para obtener ayuda en profundidad, las personas mayores también pueden hablar con un Oficial Especializado en Adultos Mayores si hay uno cerca o mediante videollamada.

Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o llame gratis al **1800 227 475**.

Después de que Services Australia calcule las contribuciones de un participante, le enviará una carta a él/ella y a su proveedor con las contribuciones que deberán pagar. Si aún no tienen proveedor, se les enviará una carta con la evaluación de sus ingresos y bienes. Esto es válido por 120 días.

Si no eligen un proveedor o no se lo dan en ese plazo, deberán hacer una nueva evaluación de ingresos y bienes. Si un participante no ha recibido una carta, puede comunicarse telefónicamente con Services Australia al **1800 227 475** y solicitar una actualización del estado de su evaluación de ingresos y bienes.

Si sus circunstancias cambian, debe informarlo a Services Australia lo antes posible. Es posible que sea necesario ajustar sus contribuciones, ya que esto puede cambiar el monto que usted paga por los costos de cuidado de adultos mayores.

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 servicios de cuidado para adultos mayores, cada uno de sus métodos de pago puede afectar las tarifas y contribuciones de los cuidados de adultos mayores del otro.

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

Las personas mayores también pueden obtener información básica sobre cómo gestionar las finanzas del participante en el Servicio de Información Financiera de Services Australia. Este servicio gratuito puede ayudarles a tomar decisiones informadas sobre inversiones y asuntos financieros para sus necesidades actuales y futuras.

Para obtener más información, visite **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

Costos de los proveedores

Los precios de los servicios de Apoyo en el Hogar deben reflejar los costos de prestación del servicio, incluidos los gastos de administración o de viaje. Estos precios deben ser razonables y justificables.

Los precios de los servicios de Apoyo en el Hogar deben reflejar los costos de prestación del servicio, incluidos los gastos de administración o de viaje. Estos precios deben ser razonables y justificables.

A los participantes solo se les puede cobrar por los servicios que reciben y no se les puede cobrar ninguna tarifa por la atención clínica o por establecer o rescindir un acuerdo con un proveedor.

Un proveedor debe ser capaz de explicar sus precios para servicios específicos y documentarlos en su acuerdo de servicios. Si los precios o los servicios cambian, el participante o la persona que toma las decisiones debe aceptar el cambio y firmar un nuevo acuerdo (si aún no se ha acordado).

Si el participante o su ayudante registrado no están de acuerdo con los precios, no tienen que firmar un acuerdo. Sin embargo, para recibir los servicios de Apoyo en el Hogar, debe existir un acuerdo vigente.

Comuníquese con My Aged Care llamando gratis al **1800 200 422**, visite **MyAgedCare.gov.au** o visite un Centro de Servicios de Services Australia

La lista de precios estimados del programa Apoyo en el Hogar puede ayudarle a determinar si lo que cobra un proveedor es razonable:
[Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices](https://www.health.gov.au/resources/publications/summary-of-indicative-support-at-home-prices).

También puede encontrar los costos de los proveedores en la herramienta "Find a provider" (Encontrar un proveedor) del sitio web de My Aged Care:
[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider).

Obtenga más información sobre los derechos y protecciones de los consumidores en la "Consumer protections for Support at Home prices – fact sheet for participants":
[Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants](https://www.health.gov.au/resources/publications/consumer-protections-for-support-at-home-prices-fact-sheet-for-participants).

¿Qué servicios están disponibles?

Los participantes pueden acceder a los servicios de la lista de servicios de Apoyo en el Hogar aprobados en su plan de apoyo.

Estos servicios pueden incluir, por ejemplo:

- cuidado personal, como bañarse, ir al baño o salud bucal;
- asistencia doméstica, incluida la limpieza del hogar o la preparación de comidas;
- cuidados de enfermería para mantener cómoda a la persona mayor.

La lista de servicios de Apoyo en el Hogar describe los servicios a los que puede acceder, según sus necesidades evaluadas:
[Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list).

El Programa de Cuidados al Final de la Vida está destinado a brindar servicios de cuidado de adultos mayores en el hogar para complementar los servicios de los planes de cuidados paliativos estatales o territoriales. Por ejemplo, una persona mayor puede acceder a enfermería paliativa especializada a través de un programa estatal, mientras utiliza los fondos del Programa de Cuidados al Final de la Vida para alimentos y cuidado personal.

La enfermería especializada en cuidados paliativos no es parte del programa. La atención de cada persona mayor se basará en programas estatales o territoriales, y el programa sirve para complementar los servicios de cuidado que cada persona mayor necesite.

Para obtener más información sobre el apoyo local para cuidados paliativos, visite:

- Palliative Care Victoria: **PallCareVic.asn.au/Directory/Services**.
- Palliative Care ACT (Territorio de la Capital Australiana): **PallCareACT.org.au/Services**.
- Palliative Care NSW (Nueva Gales del Sur): **PalliativeCareNSW.org.au/Health-Professionals/NSW-Directory**.
- Palliative Care NT (Territorio del Norte): **PallCareNT.org.au**.
- Palliative Care Queensland: **PalliativeCareQld.org.au**.
- Palliative Care South Australia (Australia Meridional): **PalliativeCareSA.org.au/Patient-Families-Resource-List**.
- Palliative Care Tasmania: **PallCareTas.org.au/PalliConnect**.
- Palliative Care WA (Australia Occidental): **PalliativeCareWA.asn.au**.

Estos sitios web también contienen información y recursos valiosos sobre los cuidados al final de la vida, apoyos para las personas mayores y sus familias o cuidadores, y asuntos legales o gubernamentales para tener en cuenta.

Si el participante es aborígen y/o isleño del Estrecho de Torres, le recomendamos que se ponga en contacto con grupos u organizaciones locales de aborígenes e isleños del Estrecho de Torres para conocer el apoyo que pueden ofrecer. Pueden ofrecer grupos específicos de cuidados paliativos o recursos para asegurarse de que la persona mayor reciba atención al final de la vida adecuada para su cultura. Las organizaciones estatales o territoriales también pueden ayudarle a acceder a servicios de atención culturalmente adecuados.

Visite **GwandalanPalliativeCare.com.au/Dillybag-Resources** para obtener recursos específicos para aborígenes e isleños del Estrecho de Torres e información sobre cómo acceder a atención apropiada para su cultura.

Si el participante proviene de un entorno multicultural, los centros multiculturales locales o algunos grupos religiosos o culturales pueden orientarle sobre cómo acceder a la atención que se adapte a sus necesidades culturales o religiosas.

El sitio web de My Aged Care puede proveer apoyo cultural o lingüísticamente sensible para los participantes y sus ayudantes registrados. Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Support-People-Culturally-And-Linguistically-Diverse-Backgrounds**.

Para obtener más información sobre los cuidados paliativos y recursos adicionales, visite la sección *Más Información* de este folleto.

Cómo postularme al Programa de Cuidados al Final de la Vida

Esta sección describe cómo los participantes pueden postularse al Programa de Cuidados al Final de la Vida.

Para evitar retrasos en la búsqueda de atención, recomendamos contar con tiempo adicional para buscar apoyo médico y evaluación. Es posible que los participantes y sus personas de apoyo registradas también deseen buscar proveedores y apoyos de cuidados paliativos locales para que les ayuden con el Programa de Cuidados al Final de la Vida (si corresponde).

Si usted ya participa del programa Apoyo en el Hogar

1. Lo ideal sería que quienes ya participen del programa Apoyo en el Hogar coordinen con su actual proveedor de cuidado para acceder al Programa de Cuidados al Final de la Vida. Les pueden ayudar a:
 - hablar sobre la elegibilidad para el programa y descargar el formulario correspondiente;
 - acceder a un/a médico/a de cabecera, especialista o enfermero/a para brindar la evidencia médica necesaria y completar el formulario.

El participante o su ayudante registrado pueden pedirle a su proveedor de cuidados que solicite una Revisión del Plan de Apoyo de alta prioridad para acceder al Programa de Cuidados al Final de la Vida. Pueden entregarle el formulario del Programa de Cuidados al Final de la Vida completado a su proveedor actual, quien lo incluirá en su solicitud de Revisión del Plan de Apoyo, o pueden traerlo en el momento de su evaluación.

De otro modo, el participante o su ayudante registrado pueden ponerse en contacto con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores al **1800 200 422** o visitar a un Asesor Especializado de Aged Care (ACSO) en un Centro de Servicios de Services Australia para solicitar acceso al programa.

2. Un evaluador de cuidado para adultos mayores revisará la solicitud utilizando la información del formulario del programa y cualquier información adicional.
3. A continuación, el evaluador notificará al participante, a su ayudante registrado y al proveedor de su aprobación y proporcionará una Notificación de decisión y un nuevo plan de apoyo. El participante ahora tiene acceso al programa.

Tenga en cuenta que, si bien es posible cambiar de proveedor para acceder al programa, no se recomienda hacerlo ya que puede generar demoras para recibir los servicios.

Para nuevos participantes del programa Apoyo en el Hogar

El participante o su ayudante registrado, quien actúa con su consentimiento o en su nombre (de acuerdo con un acuerdo estatal o territorial), puede tomar cualquiera de las siguientes medidas para iniciar el acceso al programa:

Opción 1:

Revisar la elegibilidad para el programa con su médico/a de cabecera, especialista o enfermero/a practicante.

El personal médico puede:

- Completar y firmar una copia del formulario del Programa de Cuidados al Final de la Vida y agregarla a la derivación. Esto activará la prioridad en la evaluación de cuidado de persona mayor.
- Completar y firmar una copia impresa del formulario del Programa de Cuidados al Final de la Vida y entregarla al participante o a su ayudante registrado. El participante o su ayudante registrado deberán ponerse en contacto con My Aged Care para solicitar una evaluación de cuidado para adultos mayores. Puede entregar el formulario completado cuando solicite la evaluación para el cuidado de personas mayores o cuando realice la evaluación.

Opción 2:

Solicitar una evaluación de cuidado para adultos mayores.

No es necesario que el participante o el ayudante registrado consulten primero a un médico. Puede solicitar una evaluación de cuidado para adultos mayores:

- Solicitar una evaluación de cuidado para adultos mayores en línea a través del sitio web de My Aged Care **MyAgedCare.gov.au**.
- Llamar a My Aged Care al **1800 200 422** o visitar un ACSO en un Centro de Servicios de Services Australia para solicitar una evaluación de cuidado para adultos mayores de alta prioridad para el Programa de Cuidados al Final de la Vida.

Un evaluador de servicios para personas mayores valorará la situación de la persona y determinará si cumple con los requisitos para el programa junto con los servicios que necesita.

Se aprueba la solicitud y se entrega una Notificación de decisión y un plan de apoyo. Aquí ya puede comenzar a buscar un proveedor.

Gestión de la atención del Programa de Cuidados al Final de la Vida

Los participantes del programa reciben gestión de la atención por parte del proveedor, un miembro del personal dedicado. Este miembro del personal se conoce como acompañante de cuidados.

Los acompañantes pueden:

- ayudar a los participantes a entender su atención y los servicios aprobados;
- revisar los planes de atención y los presupuestos de los servicios;
- comunicarse con los trabajadores y los ayudantes del participante sobre sus necesidades;
- supervisar, evaluar y ajustar la atención de acuerdo con necesidades cambiantes;
- asistir a los participantes y ayudantes en la toma de decisiones informadas.

Los acompañantes se asegurarán de que la comunicación fluya sin problemas entre el/la médico/a, el equipo médico, el asistente registrado y cualquier servicio de cuidados paliativos del participante en el estado o territorio. Trabajarán como parte de un equipo multidisciplinario para garantizar que los servicios del participante sean complementarios, estén coordinados y respondan a sus mejores intereses.

También ayudarán a desarrollar un plan de cuidados. Este es un documento centrado en la persona que establece los servicios del participante de acuerdo con sus necesidades y elecciones. Los acompañantes le informarán si es necesario cambiar este plan en cualquier momento.

Culminar el programa Cuidado al Final de la Vida

Un participante o sus ayudantes registrados pueden optar por salir del programa en cualquier momento. Esto puede suceder:

- si el participante no quiere o no puede quedarse en casa;
- si las circunstancias médicas del participante cambian y los servicios ya no son necesarios.

Si un participante requiere servicios continuos de apoyo en el hogar después de completar el programa, se aplica lo siguiente:

- Los participantes que tenían servicios continuos de apoyo en el hogar antes de ingresar al programa se transferirán a su clasificación continua anterior a través de una Revisión del Plan de Apoyo de alta prioridad. Por lo general, esto lo solicitará el proveedor de un participante.
- Los participantes que comenzaron el Apoyo en el Hogar junto con el Programa de Cuidados al Final de la Vida pueden aplicar a una Revisión del Plan de Apoyo de alta prioridad y se les puede aprobar una clasificación continua para recibir servicios.

Cuando fallece una persona mayor

El Programa de Cuidados al Final de la Vida está diseñado para apoyar a las personas mayores hasta el final de sus vidas, incluso si quieren pasar los últimos momentos en casa. Los proveedores de dicho programa podrán brindar servicios de cuidado de personas mayores en el hogar, si así lo decide el adulto mayor y si es seguro hacerlo. Pueden acceder a este programa, junto con los servicios de cuidados paliativos estatales o territoriales.

Cuando un participante que accede al programa fallece, su familia, amigos o ayudantes registrados deben informar a su proveedor, idealmente por escrito. A continuación, el proveedor se lo comunicará a Services Australia.

Es posible que el acompañante o proveedor puedan ofrecer apoyo e información sobre lo que la familia y los amigos del participante deben hacer a continuación. También pueden brindar recursos y apoyo en este momento difícil.

Sus derechos y responsabilidades legales

Bajo la Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act), sus derechos son parte central de sus cuidados. Si recibe servicios de cuidado para adultos mayores, puede esperar que se respeten sus derechos y se satisfagan sus deseos, tanto si vive de forma independiente en su casa o en un centro residencial para adultos mayores.

Declaración de Derechos

La Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act) 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.

También tiene derecho a elegir quién quiere que lo/a ayude cuando tome estas decisiones.

Para obtener más información, visite **[MyAgedCare.gov.au/ Know-Your-Rights](https://www.myagedcare.gov.au/known-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 de My Aged Care continúen como ayudantes registrados.

Para verificar o actualizar a los representantes o renunciar a ellos, visite My Aged Care en línea o llame gratis al **1800 200 422**.

Para obtener más información, visite **[MyAgedCare.gov.au/ Registering-Supporter](https://www.myagedcare.gov.au/registering-supporter)**.

Acuerdos de representantes para la evaluación financiera

También puede designar a un representante para que pueda realizar consultas o actuar en su nombre ante Services Australia o el Departamento de Asuntos de Veteranos (DVA) sobre su evaluación financiera de cuidado para adultos mayores.

Su representante podrá recibir información relacionada con sus tarifas, contribuciones y costos de alojamiento y actualizar su información personal con Services Australia o DVA en su nombre.

- Para Services Australia, complete el formulario 'Authorising a person or organisation to enquire or act on your behalf' (Autorización a una persona u organización para realizar consultas o actuar en su nombre) (SS313): **ServicesAustralia.gov.au/ss313**.
- Para DVA, complete el formulario 'Aged Care Request for a nominee for DVA customers' (Solicitud de representante de cuidado para personas mayores para clientes de DVA) (AC019): **ServicesAustralia.gov.au/ac019**.

Cuando una persona mayor fallece, Services Australia solo puede dar información a las personas que puedan brindar evidencia de respaldo de la cita:

- el apoderado designado en el testamento;
- el Fiduciario Público;
- un tribunal;
- el administrador del patrimonio.

Presentar una queja sobre el cuidado de 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 ayudarlo/a 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.

Puede comunicarse con la Comisión de varias maneras:

- Visite: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Llame gratis al: **1800 951 822**
- Escriba a: "Aged Care Quality and Safety Commission"
GPO Box 9819
[Su ciudad capital] [Su estado/territorio]

Comuníquese con My Aged Care llamando gratis al **1800 200 422**, visite **MyAgedCare.gov.au** o visite un Centro de Servicios de Services Australia

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 **Línea de Defensa del Cuidado de Personas Mayores**. Lo/a pondrán en contacto con la organización de defensa de personas mayores de su estado o territorio.

Visite **OPAN.org.au**.



Más ayuda

Acceso a los cuidados paliativos

Todos los estados y territorios australianos cuentan con apoyo para que las personas mayores accedan a cuidados paliativos.

Palliative Care Australia tiene información detallada sobre cómo acceder a esta atención, así como una amplia gama de recursos para cuidadores y pacientes.

- Visite **PalliativeCare.org.au**.
- Para encontrar un proveedor local de cuidados paliativos, use el Directorio Nacional de Servicios de Cuidados Paliativos: **PalliativeCare.org.au/Directory-Of-Services**.

El sitio web del Departamento de Salud, Discapacidad y Atención a Adultos Mayores también tiene información sobre cuidados paliativos y recursos para que las personas mayores planifiquen y hablen sobre sus propios cuidados paliativos:

- Visite **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/About-Palliative-Care**.
- Visite **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/Planning-Your-Palliative-Care**.

También el sitio web de My Aged Care tiene información detallada sobre la planificación de cuidados al final de la vida: **MyAgedCare.gov.au/End-Life-Care**.

Los recursos de Gwandalan Palliative Care pueden resultarle útiles a los aborígenes e isleños del Estrecho de Torres y sus familias para planificar su atención. Visite **GwandalanPalliativeCare.com.au/Module/Resource-1**.

El proceso de cuidados paliativos puede ser duro y triste tanto para las personas mayores, como sus familiares, amigos, y cuidadores.

Puede acceder a apoyo emocional durante estos momentos:

- Llame a Lifeline al **13 11 14** o visite **Lifeline.org.au**.
- Llame a QLife al **1800 184 527** (para personas LGBTQ+) o visite **QLife.org.au**.
- Llame a 13YARN al **13 92 76** si es aborígen o isleño del Estrecho de Torres, o visite **13Yarn.org.au**.

Servicios de traducción e interpretación

Para servicios de traducción e interpretación llame al:

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

Para los servicios de interpretación de aborígenes e isleños del Estrecho de Torres, llame a:

My Aged Care al **1800 200 422** y pida un intérprete.

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

Para los servicios de interpretación de lengua de señas, llame a:

Deaf Connect al **1300 773 803** o envíe un correo 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/a, tiene problemas de audición o dificultades de habla o comunicación, llame a:

El Servicio Nacional de Retransmisión (NRS) seleccionando su canal de contacto preferido preferencia en el sitio web de NRS. Una vez seleccionado, pida 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 social

Si se siente solo/a o socialmente aislado/a, puede solicitar un voluntario a través del Aged Care Volunteer Visitors Scheme (Programa de Visitantes Voluntarios para el Cuidado de Personas Mayores, ACVVS). Cualquier persona que esté recibiendo servicios de Apoyo en el Hogar o esté en el Sistema de Prioridad de Apoyo en el Hogar puede presentar una solicitud. Su proveedor o socio de cuidados también pueden ayudarlo/a a programar una cita con un/a visitante voluntario/a.

Solicite la visita de un voluntario en: **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**.

Obtenga más información sobre ACVVS en el sitio web del Departamento de Salud, Discapacidad y Atención a Adultos Mayores: **Health.gov.au/ACVVS**.

Comuníquese con My Aged Care llamando gratis al **1800 200 422**, visite **MyAgedCare.gov.au** o visite un Centro de Servicios de Services Australia

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. Obtenga 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.

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**.

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 Apropiada (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 o alguien que conoce está atravesando una situación de maltrato, existen servicios de ayuda 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 los cuidadores.

- Llame gratis al **1800 422 737**, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m., y marque 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**.





myagedcare

MyAgedCare.gov.au

1800 200 422

DT0004907-1025

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