



Australian Government

Portuguese | Português



myagedcare



Seu guia para os serviços continuados do Support at Home



NOVEMBRO 2025



Com exceção do Brasão de Armas da Commonwealth, e onde indicado de outra forma, todo o material apresentado neste documento é fornecido sob uma licença Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Os detalhes das condições de licença relevantes estão disponíveis no site da Creative Commons, acessível através dos links fornecidos, assim como as normas legais completas para a licença CC BY 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

Este documento deve ser atribuído ao Departamento de Saúde, Deficiência e Envelhecimento.

Seu guia para os serviços continuados do Support at Home.

Entre em contato conosco

Pedidos de informação sobre a licença e sobre qualquer utilização deste documento podem ser enviados por e-mail para **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Este produto pode ser encontrado em **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Este livreto foi concebido para ajudar você, sua família ou seus amigos a tomar decisões importantes sobre os seus cuidados. Embora tenhamos tentado torná-lo o mais abrangente possível, você pode procurar informações mais específicas sobre a sua situação em particular para tomar uma decisão informada.

Informações vigentes a partir de 1º de novembro de 2025.

Este livreto é adequado para você?

Este livreto explica como os idosos podem receber apoio em casa e em suas vidas cotidianas através do programa Support at Home.

Você deve ler este livreto se um avaliador de cuidados a idosos o aprovou como elegível para o programa Support at Home.

Você também pode acessar livretos sobre os outros tipos de serviços de cuidados a idosos listados abaixo em **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Este livreto é adequado para você?

Cuidados continuados em casa

O programa Support at Home [Apoio Domiciliar] fornece acesso a cuidados e serviços de apoio, equipamentos e modificações domésticas para ajudar os idosos a permanecerem saudáveis, ativos e socialmente conectados às suas comunidades.

O Support at Home oferece um nível mais elevado de cuidados para pessoas com necessidades complexas que necessitam de mais ajuda para permanecer em casa.

Para mais informações, visite

MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

Nível inicial de cuidado domiciliar

Cuidados continuados ou de curta duração e serviços de apoio através do Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth (CHSP). Você pode obter ajuda com tarefas domésticas, cuidados pessoais, refeições e preparação de alimentos, transporte, compras, serviços profissionais de apoio à área de saúde, como fisioterapia, e apoio social. Também pode solicitar uma folga planejada, dando um descanso ao seu cuidador.

O CHSP passará a fazer parte do programa Support at Home após 1º de julho de 2027. O CHSP continuará atendendo clientes atuais, e novos com necessidades de apoio reduzidas.

Cuidados em casa de repouso

Cuidados pessoais e de enfermagem em casas de repouso se você não puder viver de forma independente na sua própria casa. Isso também inclui estadias curtas de descanso em casa de repouso.

Plano de Cuidados Restaurativos

O Plano de Cuidados Restaurativos é um caminho de curto prazo orientado aos serviços de apoio à área de saúde/enfermagem, e parte do programa Support at Home. Os cuidados restaurativos podem ajudá-lo a permanecer independente por mais tempo, e apoiar sua participação nas atividades que você gosta.

Plano de Cuidados de Fim da Vida

O Plano de Cuidados de Fim da Vida apoia idosos que foram diagnosticados com 3 meses ou menos de vida e desejam permanecer em casa. Destina-se a fornecer cuidados domiciliares adicionais a idosos, complementando os serviços disponíveis nos programas de cuidados paliativos dos estados ou territórios. Este serviço faz parte do programa Support at Home [Apoio Domiciliar].

Índice

| | |
|---|----|
| O que é o programa Support at Home? | 4 |
| Custos do Support at Home | 8 |
| Caminho de acesso ao Support at Home | 14 |
| 1. Receba o resultado da sua avaliação | 15 |
| 2. Aguarde a alocação do seu subsídio | 16 |
| 3. Encontre um provedor do Support at Home | 17 |
| 4. Assine um contrato | 19 |
| 5. Administre seus serviços | 22 |
| Assistência adicional | 30 |
| Lista de verificação - Encontre provedores do Support at Home e calcule os custos | 36 |
| Lista de verificação - Início dos serviços | 37 |
| Lista de verificação - Mudança de provedor | 38 |

Melhorando o sistema de cuidados a idosos da Austrália

Ao longo dos últimos anos, o governo australiano introduziu grandes mudanças nos cuidados a idosos em resposta à investigação da Royal Commission into Aged Care Quality and Safety [Comissão Real sobre a Qualidade e a Segurança dos Cuidados a Idosos]. Essas amplas reformas proporcionaram mudanças positivas, aumentando a transparência e melhorando a qualidade dos cuidados prestados aos idosos na Austrália.

Cuidados e apoio de alta qualidade devem ser acessíveis, quer você opte por permanecer em casa ou mudar para uma casa de repouso.

A *Lei de Cuidados a Idosos de 2024* está promovendo novas melhorias para idosos acessando cuidados. Isto inclui regulamentos destinados a fortalecer o setor de cuidados a idosos, a fim de lhes dar mais confiança, controle e segurança em relação aos cuidados que recebem.

O que é o programa Support at Home?

O programa Support at Home [Apoio Domiciliar] oferece cuidados coordenados e concentrados em você, para ajudá-lo a viver em casa, de forma independente, por mais tempo. Inclui serviços continuados e planos de curta duração.

Os serviços continuados do Support at Home incluem:

- apoios clínicos, tais como serviços de enfermagem ou terapia ocupacional
- apoio à independência, como ajuda com cuidados pessoais (tomar banho, vestir-se, ir ao banheiro), tomar medicamentos, transporte ou cuidados temporários
- vida diária, como limpeza, jardinagem, compras ou preparação de refeições.

Durante sua avaliação de cuidados a idosos, seu avaliador irá discutir suas necessidades de cuidados atuais. Se você for aprovado para receber serviços continuados, receberá uma das 8 classificações para melhor atender às suas necessidades e, em seguida, receberá um orçamento trimestral. Você e seu provedor podem trabalhar juntos para gerenciar esse orçamento e coordenar os serviços de que precisa.



No âmbito do programa Support at Home, existem também 3 planos de curta duração:

- **O Plano de Cuidados Restaurativos** – acesso a até 16 semanas de serviços intensivos de apoio à área da saúde e/ou de enfermagem para ajudá-lo a se fortalecer e recuperar capacidades funcionais.
- **O esquema Assistive Technology and Home Modifications [Tecnologia de Apoio e Modificações Domésticas, AT-HM]** – um plano para ajudá-lo a acessar tecnologia assistiva ou modificações domésticas, para tornar sua casa mais segura e ajudá-lo a permanecer independente. O esquema tem 3 níveis de subsídio e é separado do seu orçamento do Support at Home.
- **O Plano de Cuidados de Fim da Vida** – apoio a pessoas com 3 meses ou menos de vida e que pretendem permanecer em casa. Um total de \$ 25.000 estará disponível por participante elegível durante um período de 12 semanas, com um prazo total de 16 semanas para usar os fundos de modo a aumentar a flexibilidade dos serviços de cuidados a idosos em casa.

Seu avaliador verificará se você é elegível para quaisquer planos de curta duração durante a sua avaliação. Você pode pedir para acessar esses planos enquanto recebe serviços continuados do Support at Home, mas talvez não seja possível acessar vários planos ao mesmo tempo. Você encontrará mais informações sobre os planos de curta duração na página **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.



Para que pode ser utilizado o subsídio do Support at Home?

Na sua avaliação de cuidados a idosos, o avaliador analisa o que você pode fazer sozinho e com o que pode precisar de ajuda. Você só poderá gastar o seu subsídio do Support at Home em coisas para as quais foi aprovado, com base nas suas necessidades avaliadas.

Os serviços estão em 3 categorias principais:

- **Apoios clínicos:** serviços especializados para ajudá-lo a manter ou recuperar capacidades. Esses serviços são prestados por profissionais credenciados, como enfermeiros ou profissionais de apoio à área de saúde.
 - **Exemplos de inclusões** – cuidados clínicos de enfermagem, fisiologistas do exercício, terapia ocupacional, fisioterapia, produtos de consumo para gestão de incontinência.
 - **Não incluído** – serviços financiados de forma mais adequada através do sistema de cuidados de saúde primários, tais como despesas de ambulância e hospitalares, diagnóstico e tratamento médicos, dispensa de medicamentos, psiquiatria e cuidados dentários.
- **Independência:** apoio para ajudá-lo a fazer as atividades necessárias para viver de forma independente.
 - **Exemplos de inclusões** – cuidados pessoais, como tomar banho e usar o banheiro, acessar atividades sociais, transporte, cuidados temporários, tecnologia assistiva ou modificações domésticas para ajudá-lo a permanecer independente.
 - **Não incluído** – serviços de cabeleireiro e beleza, ingressos para eventos, custos de funcionamento de veículos pessoais.
- **Vida diária:** apoio para ajudá-lo a manter sua casa e a manter-se independente.
 - **Exemplos de inclusões** – assistência doméstica, como limpeza geral da casa ou lavanderia, manutenção básica da casa, preparação ou entrega de refeições.
 - **Não incluído** – limpeza ou manutenção profissional, como vaporização de tapetes, controle de pragas, cuidados com animais de estimação, custos de mantimentos ou alimentos para outros membros da família.

Esta lista não é exaustiva. Alguns serviços são financiados ou subsidiados através de programas governamentais estaduais ou locais e não são cobertos pelo Support at Home.

A lista de serviços do Support at Home descreve os serviços que você pode acessar, com base em suas necessidades avaliadas:

[Health.gov.au/Support-At-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list).

Como faço para entrar no programa Support at Home?

Você precisa de uma avaliação de cuidados a idosos para entrar no programa Support at Home, inclusive para os 3 planos de curta duração.

Você precisará ser reavaliado ou fazer uma Revisão do Plano de Apoio se já estiver recebendo serviços continuados e quiser acessar um plano de curta duração.

Você deve falar com o seu provedor ou com a organização que o avaliou inicialmente para iniciar esse processo.

Online

Visite o site do My Aged Care **MyAgedCare.gov.au** para obter mais informações sobre avaliações e reavaliações.

Por telefone

Ligue para o My Aged Care para discutir suas necessidades por telefone, das 8h às 20h durante a semana e das 10h às 14h aos sábados.

Chamada gratuita pelo telefone **1800 200 422**.

Pessoalmente

Visite um centro de atendimento da Services Australia ou agende pela internet uma consulta presencial gratuita para obter informações gerais e suporte.

Para obter 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**.

Custos do Support at Home

Você precisará contribuir para o custo de alguns serviços, enquanto outros serão gratuitos.

O valor de contribuição que será solicitado dependerá de uma avaliação da sua renda e bens. O seu provedor poderá ajudá-lo a entender as suas contribuições.

Você só precisará contribuir para os serviços que recebeu. Por exemplo, se receber duas horas de cuidados pessoais, pagará uma contribuição para o custo total.

O que você paga depende do tipo de serviço que recebe. Por exemplo, você não precisará contribuir para serviços de apoio clínico como enfermagem, mas precisará contribuir para serviços da vida diária, como limpeza.

Isso também dependerá da sua situação em relação à pensão por idade, e se você tem um Commonwealth Seniors Health Card [Cartão de Saúde para Idosos da Commonwealth, CSHC].

Este quadro resume as contribuições comuns do Support at Home:

| | Apoio Clínico | Independência | Vida diária |
|---|---------------|--|---|
| Pensionista completo | 0% | 5% | 17,5% |
| Pensionista parcial | 0% | Pensionistas parciais e titulares do Cartão de Saúde CSHC pagarão entre 5% e 50% com base numa avaliação da sua renda e dos seus bens. Para os pensionistas parciais, essa medida se baseará na avaliação de renda e bens da pensão por idade. Os titulares de CSHC serão submetidos a uma avaliação separada para o Support at Home. | Pensionistas parciais e titulares do Cartão de Saúde CSHC pagarão entre 17,5% e 80% , com base numa avaliação da sua renda e dos seus bens. Para os pensionistas parciais, essa medida se baseará na avaliação de renda e bens da pensão por idade. Os titulares de CSHC serão submetidos a uma avaliação separada para o Support at Home. |
| Aposentado autofinanciado (elegível para um Commonwealth Seniors Health Care Card – CHSC) | 0% | | |
| Aposentado autofinanciado (não elegível para um Commonwealth Seniors Health Care Card) | 0% | 50% | 80% |

Se quiser obter uma estimativa das suas prováveis contribuições:

- A ferramenta online "Estimador de Taxas" pode fornecer uma estimativa dos seus custos de cuidados a idosos: **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- Visite um centro de atendimento da Services Australia ou agende pela internet uma consulta presencial gratuita para obter informações gerais e suporte. Para obter 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 o telefone **1800 227 475**.
- Ligue gratuitamente para o My Aged Care para discutir sua situação, pelo telefone **1800 200 422**, das 8h às 20h durante a semana e das 10h às 14h aos sábados.

Existem disposições diferentes para pessoas que recebiam ou foram aprovadas para receber um Home Care Package [Pacote de Cuidados Domiciliares] até 12 de setembro de 2024. Para mais informações, visite **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Costs-And-Contributions**.

Limite vitalício

Existe um limite vitalício para as contribuições. Isso significa que você não terá mais que contribuir para nenhum serviço de Support at Home depois de ter contribuído com \$130.000 (indexados). Mesmo que passe a viver em uma casa de repouso mais tarde, quaisquer contribuições pagas pelos serviços do Support at Home contarão para o limite máximo.

Para mais informações, consulte a ficha informativa sobre as "Contribuições de participantes do Support at Home" em **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

Como faço para obter uma avaliação de renda e bens?

Se você já recebe uma pensão total ou parcial da Services Australia ou do Departamento de Assuntos de Veteranos (DVA), eles usarão suas informações de renda e bens existentes para determinar suas contribuições. Você terá de se certificar de que os seus dados financeiros estão atualizados antes do início dos seus serviços de cuidados a idosos.

Se você não recebe uma pensão ou é um aposentado autofinanciado, sua avaliação de renda e bens determinará suas contribuições.

Confirme se você deve realizar um avaliação de renda e bens acessando o site da Services Australia: **[ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care](https://servicesaustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care)**.

Se precisar de ajuda para compreender ou completar a avaliação de renda e bens:

- ligue gratuitamente para a Services Australia no **1800 227 475**, de segunda a sexta feira, das 8h às 17h.
- Visite um centro de atendimento da Services Australia ou agende pela internet uma consulta presencial gratuita para obter informações gerais e suporte. Para obter 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](https://servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services)** ou ligue gratuitamente para **1800 227 475**.

Levará pelo menos 4 semanas a partir da data em que você enviar seu formulário de avaliação de renda e bens para receber uma carta sobre as suas contribuições. Se não receber uma carta após 4 semanas, entre em contato com a Services Australia através do telefone **1800 227 475** e peça uma atualização.

Depois que a Services Australia calcular as suas contribuições, você e o seu provedor de serviços receberão uma carta com os valores que você precisará pagar. Se ainda não tiver um provedor de serviços, você receberá uma carta com sua avaliação de renda e bens. Isso é válido por 120 dias. Se você não escolher um provedor ou entregar a avaliação a eles dentro desse prazo, você precisará fazer uma nova avaliação de renda e bens.

Se não recebeu uma carta, entre em contato com a Services Australia através do número **1800 227 475** e peça uma atualização sobre a situação da sua avaliação de renda e bens.

Se as suas circunstâncias mudarem, você deve informar a Services Australia o mais rapidamente possível. Suas contribuições podem precisar ser ajustadas, pois isso pode alterar o valor que você paga pelos custos do seu cuidado a idosos. Visite **[ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs](https://servicesaustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs)**.

Como pagarei as minhas contribuições?

Converse com o seu provedor sobre como e quando precisa pagar quaisquer contribuições pelos seus serviços. Os pagamentos podem ser semanais, quinzenais ou mensais – ou pode pedir ao seu provedor outra frequência de pagamento. O seu contrato de prestação de serviços também deve informá-lo de como e quando precisa realizar os pagamentos.

Se não puder pagar as suas contribuições por razões fora do seu controle, poderá ser elegível para assistência devido a dificuldades financeiras. Leia a ficha informativa sobre "Dificuldades Financeiras na Prestação de Cuidados a Idosos" para mais informações **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**. Há uma seção com *Informações Adicionais* no final deste livreto.

Informação e educação financeiras

É uma boa ideia procurar orientação financeira independente antes de decidir como pagar os seus cuidados a idosos. Além disso, se você e seu companheiro(a) precisarem acessar os cuidados a idosos, cada um dos seus métodos de pagamento poderá afetar os custos e contribuições para os cuidados a idosos do outro.

A ferramenta online “Estimador de Taxas” pode fornecer uma estimativa dos seus custos de cuidados a idosos:
MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator.

Para saber mais sobre os custos e contribuições para serviços de cuidados a idosos, ligue gratuitamente para **1800 227 475** para marcar uma consulta com um Agente Especializado em Cuidados a Idosos em centros de atendimento da Services Australia designados, se houver um na sua área, ou por chamada de vídeo.

Você pode também obter informações básicas sobre a organização das suas finanças junto ao Serviço de Informação Financeira da Services Australia. Esse serviço gratuito pode ajudá-lo a tomar decisões informadas sobre investimentos e assuntos financeiros para as suas necessidades atuais e futuras. Visite **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

Posso economizar o meu subsídio do Support at Home para usar posteriormente? O que acontece se eu gastar em excesso?

Seu subsídio do Support at Home continuado é alocado trimestralmente para gastar em seus serviços. Você terá subsídios alocados separadamente para quaisquer modificações domésticas ou tecnologia assistiva para atender às necessidades avaliadas através do esquema AT-HM.

O seu parceiro de cuidados irá ajudá-lo a monitorar seu orçamento cuidadosamente para garantir que todos os seus serviços sejam cobertos. É responsabilidade do seu provedor garantir que você não gaste em excesso.

Se você não gastar todo o seu orçamento continuado até o final do trimestre, até \$ 1.000 ou 10% (o que for maior) será transferido para o trimestre seguinte. Isso poderá cobrir necessidades não planejadas ou novas. Isso não se aplica a quem acessa planos de curta duração.

Qual é o valor cobrado pelo meu provedor?

A partir de 1º de julho de 2026, o governo australiano fixará limites máximos de preços para o programa Support at Home. Até lá, os provedores continuarão a definir seus próprios preços de serviços, tal como fizeram para o Programa de Home Care Packages [Pacotes de Cuidados Domiciliares].

O preço de um serviço do Support at Home é o custo total da prestação desse serviço a você. Esse será o valor total cobrado no seu orçamento.

A política de preços de serviços do Support at Home torna mais fácil ver exatamente quanto cuidado você recebeu e quanto do seu orçamento foi gasto.

O seu orçamento só será deduzido pelos serviços que receber.

Você não terá de contribuir para quaisquer cuidados clínicos que receber, o que inclui a gestão dos seus cuidados.

Você será avaliado pela Services Australia para definir quanto terá de contribuir para cada tipo de serviço. Veja a seção *O que vou precisar contribuir?* para mais informações.

Os preços cobrados por um provedor estão disponíveis para consulta na ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care:

[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider).

Como saber se os meus preços são razoáveis?

Um preço razoável reflete o que a prestação do seu serviço custa ao seu provedor.

O preço pode incluir:

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

O preço total deve ainda ser razoável e justificável.

Os provedores não podem cobrar taxas de gestão separadas ou custos de cuidados clínicos. Eles também devem explicar os preços em seu contrato de prestação de serviços, incluindo quando os preços mudam e por quê. Você não precisa assinar um contrato se não entender ou não concordar com os preços, mas deve ter um contrato em vigor para receber os serviços do Support at Home.

A lista indicativa de preços de serviços do Support at Home também pode ajudá-lo a decidir se os preços de um provedor são razoáveis: **[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)**.

Você também pode utilizar a ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care para pesquisar e comparar preços individuais: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider)**.

Saiba mais sobre os direitos e proteções ao consumidor em "*Proteções ao consumidor em relação aos preços do Support at Home – ficha informativa para participantes*": **[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)**.

Se quiser fazer uma reclamação sobre os seus preços ou obter mais ajuda, consulte a seção *Informações Adicionais* deste livreto.

Caminho de acesso ao Support at Home

Esta seção descreve o caminho mais comum para pessoas que foram avaliadas como elegíveis para serviços continuados do Support at Home.

- 1** Receba o resultado da sua avaliação
- 2** Aguarde a alocação do seu subsídio
- 3** Encontre um provedor do Support at Home
- 4** Assine um contrato
- 5** Administre seus serviços



Durante a sua avaliação, um avaliador irá conversar com você sobre suas necessidades e trabalhar com você para desenvolver um plano de apoio. O plano de apoio inclui detalhes sobre os seus pontos fortes, desafios, objetivos e preferências de serviços.

Após a avaliação, um representante da organização de avaliação decidirá quais serviços você pode acessar.

Em seguida, você receberá uma carta de Notificação de Decisão, que inclui os serviços para os quais foi aprovado. Você pode receber aprovação para serviços continuados do Support at Home ou serviços de curta duração, como o esquema AT-HM ou o Plano de Cuidados Restaurativos. Se tiver sido aprovado para receber serviços, o seu plano de apoio será anexado à sua carta.

Se não receber uma Notificação de Decisão ou um plano de apoio no prazo de 4 semanas, ligue gratuitamente para o My Aged Care no telefone **1800 200 422** ou contate a sua organização de avaliação.

Se as suas necessidades de cuidados mudarem a qualquer momento, entre em contato com o My Aged Care ou fale com o seu provedor. Uma revisão do plano de apoio ou uma nova avaliação poderá ser necessária.

A página "Recebendo os resultados da sua avaliação" do site do My Aged Care contém mais informações em **[MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome](https://myagedcare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome)**.

E se eu tiver dúvidas sobre a avaliação ou o resultado?

Para mais informações sobre os resultados da sua avaliação, entre em contato com a organização que realizou a sua avaliação. Informações para contato são incluídas na sua carta de Notificação de Decisão.

Consulte a seção *Informações Adicionais* deste livreto para saber como pedir uma avaliação ou apresentar uma reclamação sobre a sua avaliação.

Depois de ser aprovado para receber serviços continuados do Support at Home, é possível que precise esperar a alocação do seu subsídio para começar a recebê-los. Para obter mais informações sobre os tempos de espera estimados, visite o site do My Aged Care.

Talvez seja uma boa ideia começar a pesquisar provedores com antecedência, pois seu provedor preferencial pode estar indisponível para fornecer os serviços de que precisa.

O Sistema de Prioridades para o Support at Home

Existe uma lista de espera nacional denominada Sistema de Prioridades para o Support at Home. Você é automaticamente colocado nesse sistema quando é aprovado.

Se você não quiser receber atendimento quando for avaliado, ainda assim pode entrar na lista de espera, mas será identificado como "não procura serviços" pelo seu avaliador. Seu subsídio não será alocado até que você diga o contrário.

Você pode pedir para ser identificado como "procura serviços" ou "não procura serviços" a qualquer momento, ligando gratuitamente para o My Aged Care pelo telefone **1800 200 422**.

Quanto tempo terei de esperar?

Há tempos de espera para os serviços continuados do programa Support at Home.

O tempo de espera para começar a receber serviços varia de acordo com o seu nível de prioridade e a demanda por serviços. Os 4 níveis de prioridade são urgente, alto, médio e padrão. Seu nível de prioridade é determinado usando as informações coletadas durante a avaliação pelo seu avaliador de cuidados a idosos. Quanto mais alto for o seu nível de prioridade, menos tempo terá de esperar para começar a receber seu subsídio aprovado.

Se as suas necessidades mudarem enquanto espera para receber serviços, contate o My Aged Care ou a sua organização de avaliação.

3

Encontre um provedor do Support at Home

Depois que tiver recebido uma carta informando que seu subsídio para serviços continuados foi alocado, você precisará encontrar um provedor do Support at Home para prestar seus serviços.

Você tem 56 dias a partir da data em que seu subsídio é alocado para encontrar e aceitar um provedor através da assinatura de um contrato de prestação de serviços e do início dos serviços. Você pode entrar em contato com o My Aged Care para uma extensão de 28 dias, se precisar de mais tempo, ligando gratuitamente para **1800 200 422**.

Se não assinar um contrato de prestação de serviços e iniciar os serviços no prazo de 56 dias, seu subsídio será retirado. Nesse caso, você precisará ligar para o My Aged Care para entrar novamente no Sistema de Prioridade para o Support at Home.

Como posso encontrar um provedor?

Você deve considerar o que é importante para você ao escolher quem fornecerá seus serviços. Por exemplo:

- Eles têm funcionários que falam o idioma pelo qual prefiro me comunicar?
- Eles entendem as minhas crenças culturais ou religiosas? Eles podem me ajudar a participar de atividades culturais ou religiosas?
- Trabalharão comigo para desenvolver objetivos e promover a minha independência?
- O que eles cobram pelos serviços?
- Posso pedir dias ou horários específicos para receber serviços? Posso escolher quais funcionários prestarão os meus serviços?
- Quais partes dos meus cuidados posso administrar eu mesmo?

Você também deve refletir se poderá vir a querer acessar planos de curta duração mais tarde, como o Plano de Cuidados Restaurativos. Nem todos os provedores oferecem esses planos, então poderá ser necessário mudar de provedor se você quiser acessar um plano juntamente com os seus serviços continuados do Support at Home.

Tente falar com familiares ou conhecidos que recebem serviços através do Support at Home e peça recomendações.

Você também pode conversar com seu clínico geral (GP), grupo multicultural local ou organização aborígine e de ilhéus do Estreito de Torres a respeito de provedores com os quais estão familiarizados.

Você pode também utilizar a ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care para pesquisar e comparar provedores.

Visite **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider)**.

Opções de apoio

Muitas informações podem ser discutidas na sua reunião com um provedor. Por isso, levar uma pessoa de apoio, como um membro da família, amigo ou cuidador, pode ser útil. Você pode falar com eles e com o provedor sobre como quer ser apoiado para tomar as suas próprias decisões, incluindo como integrar quaisquer apoios no seu plano de cuidados.

A sua pessoa de apoio pode ser a sua pessoa de apoio registrada – ela tem deveres que deve respeitar ao ajudar você na tomada de decisões.

Se precisar de ajuda extra e não tiver um cuidador ou família para apoiá-lo, você poderá acessar o programa gratuito Care Finder [Localizadores de Cuidados]. Estas são organizações em toda a Austrália que podem ajudá-lo a obter serviços do Support at Home ou acessar cuidados a idosos. Visite o site do My Aged Care em **[MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder](https://myagedcare.gov.au/Help-Care-Finder)**, ou ligue gratuitamente para **1800 200 422**.

Se você é um idoso aborígine e/ou ilhéu do Estreito de Torres, o programa Elder Care Support [Assistência a Anciãos] pode ajudá-lo a entender os serviços de cuidados a idosos, passar pelo processo de avaliação e escolher um provedor. Eles também podem ajudar a defender seus direitos, e trabalhar com os provedores para atender às suas necessidades. Visite **[MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program](https://myagedcare.gov.au/Elder-Care-Support-Program)**.

Depois de escolher um provedor do Support at Home que melhor atenda às suas necessidades, você precisará assinar um contrato de prestação de serviços com eles.

Esse contrato de prestação de serviços estabelece:

- como seus serviços serão fornecidos
- quem os prestará
- quanto custarão e qual será sua contribuição
- os seus direitos e responsabilidades.

É aconselhável procurar orientação independente sobre o seu contrato de prestação de serviços, especialmente se não o compreender totalmente.

Seu contrato de prestação de serviços descreverá o que fazer se você ou seu provedor quiserem fazer alterações, como atualizar preços ou alterar quais serviços você recebe. Você poderá precisar concordar e assinar um novo contrato de prestação de serviços, ou passar por uma reavaliação caso suas necessidades tenham mudado.

Você também precisará fornecer ao seu provedor a sua avaliação de renda e bens, caso tenha uma. Veja a seção *Como faço para obter uma avaliação de renda e bens?* no início deste livreto para mais informações.

Seus objetivos

Ao falar sobre as suas necessidades de cuidados relacionados com o envelhecimento, pense em quais são os seus objetivos e o que é mais importante para você.

Identificar objetivos irá ajudá-lo a desenvolver seus cuidados e serviços para melhor atender às suas necessidades. Um objetivo pode ser manter um estilo de vida saudável, manter as competências de mobilidade ou participar em atividades sociais.

Você também deve considerar suas necessidades e preferências. Por exemplo:

- Onde e quando quero apoio?
- Há dias ou práticas religiosas que quero observar?
- De que apoio necessito para me manter seguro?
- Com que atividades sociais ou hobbies quero apoio?
- Como isso se encaixa com a ajuda que o meu cuidador me presta?

Seu plano de cuidados

Alguém que trabalha com o seu provedor irá reunir-se com você para discutir as suas necessidades, utilizando o seu plano de apoio e notificação de avaliação. Essa pessoa é chamada de parceiro de cuidados e irá apoiá-lo a coordenar os serviços de acordo com os seus objetivos e ajudar a gerir o seu orçamento. Ela também pode ajudar a responder a quaisquer perguntas ou preocupações que você possa ter.

Quando você e seu parceiro de cuidados chegarem a um acordo em relação aos seus serviços e seus objetivos ou preferências, isso será documentado em um plano de cuidados. Trata-se de um documento específico para você, que define as suas escolhas e o controle que tem sobre os seus serviços, de acordo com as suas necessidades. O seu parceiro de cuidados pode pedir para falar com o seu clínico geral ou outros especialistas para obter mais informações, com o seu consentimento.

Os planos de cuidados devem ser revistos pelo menos a cada 12 meses. Você pode solicitar uma revisão a qualquer momento, inclusive se suas necessidades ou objetivos mudarem, se você começar um plano de curta duração, ou se quiser mudar seus serviços. O seu parceiro de cuidados também o informará se precisa rever o seu plano de cuidados.

Extratos mensais

Seu provedor deverá informá-lo sobre o seu subsídio através de um extrato mensal. O extrato deve incluir todos os valores disponíveis no início do mês, uma lista discriminada dos cuidados e serviços prestados, juntamente com quaisquer produtos fornecidos, contribuições sobre serviços/produtos e quaisquer valores restantes no final do mês.

Eles devem entregar cada extrato mensal antes do final do mês seguinte. Por exemplo, você deve receber o extrato dos serviços prestados em janeiro até o final de fevereiro.

Isso é necessário ainda que você não esteja recebendo serviços temporariamente. Pergunte ao seu provedor ou parceiro de cuidados se não compreender alguma informação do extrato.

Como são prestados os seus cuidados

Para garantir que você receba o melhor atendimento possível, todos provedores de cuidados a idosos subsidiados pelo governo australiano precisam atender aos padrões de qualidade.

Seu provedor deve prestar cuidados que estejam em conformidade com os Padrões de Qualidade dos Cuidados aos Idosos. Os Padrões de Qualidade estabelecem de forma clara o que caracteriza um bom cuidado e tornam mais fácil verificar se as pessoas estão recebendo esse cuidado. Os Padrões de Qualidade refletem o nível de cuidados e serviços que você deve esperar receber do seu provedor.

Leia mais sobre Os Padrões de Qualidade dos Cuidados aos Idosos no site da Aged Care Quality and Safety Commission [Comissão de Qualidade e Segurança dos Cuidados a Idosos], em **AgedCareQuality.gov.au**.



Depois de assinar o contrato de prestação de serviços, os serviços do Support at Home podem ser iniciados.

Uma boa gestão de cuidados ajuda você a receber cuidados adequados e adaptados às suas necessidades e preferências.

Se você recebe serviços continuados através do Support at Home, 10% do seu orçamento a cada trimestre é usado para a gestão de cuidados.

A gestão de cuidados refere-se a coisas como:

- planejamento ou coordenação de cuidados e serviços
- desenvolvimento, revisão e avaliação do seu orçamento de cuidados
- apoio a você e sua família para tomar decisões informadas sobre seus cuidados ou serviços
- conexões com serviços de saúde e outros serviços, conforme a necessidade.

Seu parceiro de cuidados frequentemente atua como o ponto de contato dedicado para o seu provedor e realiza atividades de gestão em seu nome.

Seu parceiro de cuidados irá ajudá-lo a rever seu plano de cuidados regularmente, ou se suas necessidades, circunstâncias ou serviços mudarem. Por exemplo, eles podem ajudar a ajustar seus serviços após uma internação hospitalar ou lesão, ou ajudar a coordenar serviços para melhor atender ao seu orçamento e preferências.

E se eu quiser gerir meus próprios cuidados?

Se você recebe serviços continuados do Support at Home, você pode também gerir parte dos seus cuidados. Você ainda precisará de um provedor, e ambos devem concordar sobre como você gere seu cuidado ou orçamento.

A autogestão será diferente para cada pessoa, mas pode incluir:

- escolher e coordenar serviços, de acordo com as suas necessidades e orçamento
- escolher os seus próprios fornecedores ou profissionais
- agendar serviços e organizar escalas de profissionais
- comunicar com seu provedor e profissionais de forma eficaz.

As atividades que você fará serão diferentes dependendo de suas necessidades e preferências. Por exemplo, você pode decidir quais profissionais vêm para sua casa e quem eles são, mas seu provedor ainda os escala. Ou você pode decidir quais profissionais vêm para sua casa, quem eles são, quando eles vêm, mas seu provedor ainda gerencia a reivindicação de pagamentos junto à Services Australia.

E se eu quiser escolher um profissional que não seja empregado pelo meu provedor?

Se você estiver gerindo seus cuidados a idosos, poderá usar seus próprios profissionais, incluindo pessoas que não trabalham para o seu provedor. Isso é chamado de usar um profissional terceirizado.

A *Lei de Cuidados a Idosos de 2024* altera a forma como esses profissionais são tratados. Seu provedor terá de contratar o profissional como terceirizado para prestar seus serviços. O provedor pode fazer isso por conta própria, ou através de um provedor associado.

Seu provedor é responsável por todos os profissionais que prestam cuidados a você, incluindo profissionais terceirizados. Seu provedor deve garantir que todos os profissionais terceirizados atendam a quaisquer requisitos relacionados à mão de obra.

Isso significa que nem todos os provedores serão capazes de apoiar esse arranjo, então é importante considerar esse aspecto ao escolher um provedor.

Se estiver interessado em utilizar um profissional terceirizado, fale com o seu parceiro de cuidados sobre esse processo. Eles explicarão o que você precisa fazer e o ajudarão a orçar ou pagar por esse serviço. É possível que você precise pagar custos adicionais do seu orçamento para acomodar qualquer custo adicional de administração.

Como faço para pausar serviços ou mudar de provedor?

Você pode alterar seu provedor do Support at Home a qualquer momento e não podem ser cobradas quaisquer taxas de saída para isso. Você deve informá-los o mais cedo possível, incluindo qual provedor vai passar a usar e a data exata em que pretende interromper os serviços. Isso contribuirá para que o processo corra sem problemas.

Seu orçamento e os serviços para os quais foi aprovado irão acompanhá-lo para seu novo provedor.

Você pode deixar de receber serviços temporariamente devido a uma internação hospitalar, férias ou estadia para cuidados temporários em casa de repouso. Você deve informar seu provedor o mais rapidamente possível dos seus planos para que não ser cobrado acidentalmente por serviços que não pode receber.

Se ficar muito tempo sem receber um serviço, seu provedor poderá enviar um alerta de lembrete. Se tiver passado um ano (4 trimestres consecutivos) desde o final do último trimestre em que teve um serviço prestado ou deixou de usar um provedor, seu subsídio será retirado e você não poderá mais acessá-lo.

Se quiser acessar novamente o subsídio, precisará ligar para o My Aged Care e pedir que sua situação seja alterada para "procura serviços". Em seguida, você entrará novamente no Sistema de Prioridades para o Support at Home e o seu lugar na lista será baseado na data em que foi aprovado para o Support at Home. Isso significa que você não terá que esperar muito para receber seu subsídio novamente.

Planos de curta duração

No programa Support at Home, existem três planos que lhe dão suporte de curta duração para atender a necessidades específicas. Discuta esses planos com o seu avaliador durante a sua avaliação ou com o seu provedor, se tiver um. A avaliação das suas necessidades individuais e a notificação de avaliação irão indicar se é elegível para esses planos.

O esquema AT-HM

O esquema de Tecnologia de Apoio e Modificações Domésticas (AT-HM) dá a você acesso adiantado ao subsídio para comprar produtos e equipamentos ou fazer modificações domésticas para satisfazer suas necessidades avaliadas. Sua avaliação de necessidades individuais ou revisão de plano de apoio indicarão o valor de subsídio disponível.

Alguns produtos precisam ser prescritos por um profissional qualificado, como andadores ou equipamentos de banho adaptados. Outros produtos são melhor fornecidos com orientação profissional e outros podem ser produtos simples que não exigem prescrição.

Seu provedor pode ajudá-lo a organizar uma prescrição, encomenda, instalação ou treinamento, conforme necessário, e irá informá-lo sobre quaisquer custos envolvidos e como administrá-los. Quaisquer serviços de treinamento ou prescrição são considerados custos clínicos, então você não pode ser solicitado a contribuir para eles.

Esse esquema também abrange modificações domésticas, como a instalação de fechaduras de portas modificadas, superfícies antiderrapantes ou barras de apoio para tornar a sua casa mais segura e acessível.

A lista do esquema AT-HM detalha quais produtos estão incluídos e excluídos, bem como quais produtos precisam ser formalmente prescritos para você. Para mais informações, visite **[MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications](https://myagedcare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications)**.

Esta tabela contém mais detalhes sobre os níveis de subsídios:

| Nível de subsídio | Limite máximo de subsídio | Período de subsídio |
|--|---------------------------------|--------------------------|
| Tecnologia assistiva | | |
| Baixo | \$500 | 12 meses |
| Médio | \$2.000 | 12 meses |
| Alto | \$15.000 ¹ (nominal) | 12 meses |
| ¹ Os participantes podem acessar tecnologias assistivas acima desse valor se uma prescrição formal e uma necessidade forem apresentadas. | | |
| Modificações domésticas | | |
| Baixo | \$500 | 12 meses |
| Médio | \$2.000 | 12 meses |
| Alto | \$15.000 | 12 meses ² |
| ² O subsídio pode ser prorrogado por mais 12 meses para completar modificações domésticas complexas (24 meses no total) se forem apresentadas provas de progresso à Services Australia. | | |
| Outros subsídios | | |
| Manutenção de cão de assistência | \$2.000 por ano | Continuados ³ |
| ³ O subsídio para manutenção de cães de assistência será automaticamente alocado a cada 12 meses; no entanto, o subsídio não pode ser acumulado ou prorrogado. | | |

Plano de Cuidados Restaurativos

O Plano de Cuidados Restaurativos fornece até 16 semanas de serviços intensivos de apoio à área da saúde e/ou de enfermagem com um orçamento de \$6.000.

O Plano é projetado para ajudá-lo a restaurar capacidade funcional após um incidente ou doença.

Não haverá impacto no orçamento ou nos serviços continuados do Support at Home que você já recebe, uma vez que esse plano tem seu próprio orçamento. Os serviços de cuidados restaurativos devem ter focos clínicos e ser diferentes dos seus serviços do Support at Home.

Se você quiser acessar esse plano, precisará de uma avaliação de cuidados a idosos – será feita uma análise de como os serviços intensivos de curta duração irão ajudar, e os seus objetivos de recuperação. Em seguida, você estabelecerá um plano de objetivos com seu parceiro de cuidados restaurativos, que descreverá suas necessidades e seus objetivos, e funcionará como um plano de cuidados.

Seu parceiro de cuidados restaurativos irá ajudá-lo a desenvolver um plano de saída para fazer a transição de volta aos seus cuidados normais e garantir que o seu plano de cuidados continuados seja ajustado em conformidade (se relevante). Seu parceiro gerenciará os cuidados restaurativos enquanto você passa pelo Plano de Cuidados Restaurativos.

Saiba mais sobre esse plano em **[MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway](https://myagedcare.gov.au/Restorative-Care-Pathway)**.

Plano de Cuidados de Fim da Vida

O Plano de Cuidados de Fim da Vida apoiará os participantes que foram diagnosticados com 3 meses ou menos de vida e desejam permanecer em casa, proporcionando um aumento no nível de serviços disponíveis.

Um total de \$25.000 por participante elegível será disponibilizado ao longo de 12 semanas, que poderá ser usado em até 16 semanas, oferecendo assim mais flexibilidade. Um participante pode ter acesso a um episódio do Plano de Cuidados de Fim da Vida através do programa Support at Home.

O Plano de Cuidados de Fim da Vida está disponível para participantes que já acessam o programa Support at Home, bem como idosos que não estão acessando serviços através do programa. Esse plano destina-se a fornecer cuidados domiciliares adicionais a idosos, tais como cuidados pessoais, assistência doméstica e cuidados gerais de enfermagem, para complementar os serviços disponíveis nos programas de cuidados paliativos dos estados ou territórios.

Uma pessoa idosa é elegível para ter acesso ao Plano de Cuidados de Fim da Vida se cumprir os seguintes critérios:

- um médico ou enfermeiro forneceu uma estimativa de expectativa de 3 meses ou menos, e
- uma pontuação de 40 ou menos na Escala de Desempenho de Karnofsky modificada para a Austrália (AKPS), que é um indicador de mobilidade e fragilidade avaliado por um profissional médico.

O formulário do Plano de Cuidados de Fim da Vida deve ser preenchido e enviado antes que um participante possa ser avaliado como elegível para o Plano de Cuidados de Fim da Vida.

Saiba mais sobre esse plano em **[MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway](https://myagedcare.gov.au/End-Life-Pathway)**.

Os seus direitos e responsabilidades legais

No âmbito da Lei de Cuidados a Idosos, os seus direitos estão no centro dos cuidados a idosos que você recebe. Se você está recebendo serviços de cuidados a idosos, deve esperar que seus direitos sejam respeitados e seus desejos satisfeitos, quer viva de forma independente em casa, ou em uma casa de repouso.

Declaração de Direitos

A *Lei de Cuidados a Idosos* inclui uma Declaração de Direitos.

A Declaração de Direitos foca nos seus direitos em relação aos seus cuidados a idosos para que você possa tomar decisões sobre como e onde vive, obter as informações e o apoio de que necessita, comunicar os seus desejos e ter a sua cultura e identidade respeitadas. Também garante que as pessoas à sua volta, incluindo a sua família e cuidadores, não só aceitem, mas também respeitem as suas escolhas.

Você também terá o direito de escolher quem quer que o apoie na tomada dessas decisões.

Para mais informações, visite **[MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights](https://myagedcare.gov.au/Know-Your-Rights)**.

Pessoas de apoio registradas

Talvez você queira ou precise do apoio de outra pessoa para ajudar a tomar e comunicar suas decisões. Você pode registrar pessoas de apoio para ajudá-lo a entender as informações e comunicar seus desejos, se quiser.

A nova função de pessoa de apoio registrada substitui as relações existentes de representantes do My Aged Care e aplica-se a todo o sistema de cuidados a idosos. Não é preciso fazer nada se quiser que seus representantes existentes do My Aged Care continuem como pessoas de apoio registradas.

Para verificar ou atualizar os seus representantes ou para optar por não participar, visite o My Aged Care online ou ligue gratuitamente para **1800 200 422**.

Para mais informações, visite

[MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter](https://myagedcare.gov.au/Registering-Supporter).

Designação de representante para avaliações de renda e bens

Você pode também nomear um representante para pedir informações ou agir em seu nome junto à Services Australia ou ao Departamento de Assuntos de Veteranos (DVA) em relação à sua avaliação de renda e bens para os serviços de cuidados a idosos.

Seu representante poderá então receber informações relativas às suas taxas, contribuições e custos de alojamento e atualizar suas informações pessoais junto à Services Australia ou ao DVA em seu nome.

- Para a Services Australia, preencha o "Formulário de autorização para uma pessoa ou organização solicitar informações ou agir em seu nome (SS313)": **[ServicesAustralia.gov.au/ss313](https://servicesaustralia.gov.au/ss313)**.
- Para o DVA, preencha um "Pedido de designação de representante para Cuidados a Idosos para clientes do DVA (AC019)": **[ServicesAustralia.gov.au/ac019](https://servicesaustralia.gov.au/ac019)**.

Apresentando uma reclamação sobre o seu cuidado a idosos

Se estiver preocupado com os cuidados que você ou outra pessoa está recebendo, é importante falar sobre isso. Em primeiro lugar, você deve falar com o seu provedor. No âmbito da Lei de Cuidados a Idosos de 2024, todos os provedores são obrigados a dispor de um sistema e de um processo de gestão de reclamações.

Se você levantar um problema com seu provedor, ele deve ouvir e responder de forma rápida e justa. Se não o fizer, você tem o direito de levantar a questão junto à Aged Care Quality and Safety Commission [Comissão de Qualidade e Segurança dos Cuidados a Idosos, a Comissão] sem receio de ser punido.

A Comissão pode ajudá-lo a resolver seu problema ou queixa. Ela também pode fornecer informações sobre como falar diretamente com seu provedor de serviços.

Apontar um problema é seguro e fácil. Você pode optar por fazer uma denúncia confidencial ou anônima. Apresentar uma queixa não é "ser difícil" – isso pode ajudar a melhorar a qualidade dos cuidados e ajudar outras pessoas com o mesmo problema.

A Comissão pode ser contatada de várias formas:

- Visite: **[AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns](https://agedcarequality.gov.au/Complaints-Concerns)**
- Chamada gratuita: **1800 951 822**
- Escreva para: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[A sua capital] [O seu estado/território]

Defesa, informação e apoio

O governo australiano trabalha em estreita colaboração com os órgãos principais e outros grupos que representam e defendem as necessidades dos idosos, incluindo, por exemplo: o Aged Care Council of Elders [Conselho dos Anciãos para Cuidados a Idosos], o Council on the Ageing [Conselho sobre o Envelhecimento, COTA], o National Aged Care Advisory Council [Conselho Consultivo Nacional de Cuidados a Idosos] e a Older Persons Advocacy Network [Rede de Defesa das Pessoas Idosas, OPAN].

O governo financia a OPAN para entregar o Programa Nacional de Defesa de Cuidados ao Idoso. Esse programa fornece informações e apoio gratuitos, confidenciais e independentes aos idosos que procuram ou recebem cuidados a idosos financiados pelo governo, suas famílias ou pessoas de apoio.

Os defensores dos cuidados a idosos da OPAN podem ajudá-lo a:

- compreender e exercer os seus direitos aos cuidados a idosos
- encontrar serviços de cuidados a idosos que atendam às suas necessidades, e
- resolver problemas com o seu provedor de cuidados a idosos subsidiado pelo governo.

Se tiver dúvidas ou preocupações, você pode conversar com um defensor dos cuidados a idosos ligando para o **telefone de atendimento da Defensoria dos Cuidados a Idosos** no número **1800 700 600**. Você será encaminhado à organização de defesa de direitos dos cuidados a idosos no seu estado ou território.

Visite **[OPAN.org.au](https://opan.org.au)**.

Assistência adicional

Apoio de tradução e interpretação

Para serviços de tradução e interpretação, ligue para:

Serviço de Tradução e Interpretação (TIS Nacional) – **131 450**; informe seu idioma ao atendente e peça-lhe que ligue para o My Aged Care no número **1800 200 422**.

Para serviços de interpretação para aborígenes e ilhéus do estreito de Torres, ligue para:

My Aged Care – **1800 200 422** e peça um intérprete.

Veja a lista de idiomas disponíveis: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

Para os serviços de interpretação de língua de sinais, ligue para:

Deaf Connect – **1300 773 803** ou mande um e-mail para **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Entre em contato com bastante antecedência para garantir a disponibilidade de um intérprete.

Para mais informações, visite **DeafConnect.org.au**.

Se você for surdo, tiver dificuldades auditivas ou dificuldades de fala ou comunicação, ligue para:

O Serviço Nacional de Retransmissão (National Relay Service - NRS), selecionando o seu canal de chamada preferido no site da NRS. Uma vez selecionado, peça ao NRS para ligar para o My Aged Care no telefone **1800 200 422**.

Para mais informações, visite **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Apoio à demência

O governo australiano espera que todos os provedores de cuidados a idosos ofereçam serviços que atendam às necessidades das pessoas com demência.

- O **National Dementia Support Program** [Programa Nacional de Apoio à Demência, NDSP] presta uma vasta gama de serviços de apoio às pessoas que vivem com demência, às suas famílias, aos cuidadores e aos seus representantes. Os serviços estão disponíveis por telefone, online e pessoalmente em toda a Austrália, e incluem informações, educação, aconselhamento, atividades de apoio, mentoria entre pares e orientações.

Contate a Linha Nacional de Apoio à Demência da Austrália – chamada gratuita pelo número **1800 100 500**, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para mais informações, visite **Health.gov.au/NDSP**.

- O **Dementia Behaviour Management Advisory Service** [Serviço Consultivo para a Gestão do Comportamento da Demência, DBMAS] presta apoio individualizado às pessoas quando os sintomas comportamentais e psicológicos da demência afetam os cuidados ou a qualidade de vida de uma pessoa. Consultores treinados trabalham em qualquer local ou ambiente para apoiar provedores de serviços e indivíduos que cuidam de pessoas que vivem com demência.

Contate o Dementia Support Australia – chamada gratuita pelo telefone **1800 699 799**, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para mais informações sobre o DBMAS, visite **Health.gov.au/DBMAS**.

Para mais informações sobre o apoio à demência, visite **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Apoio social

Se você se sentir sozinho ou socialmente isolado, pode solicitar um voluntário através do Elderly Care Volunteer Visitors Scheme [Programa de Voluntários Visitantes para Cuidados a Idosos, ACVVS]. Qualquer pessoa que esteja recebendo serviços do Support at Home ou esteja no sistema de prioridade do programa pode se inscrever. O seu parceiro na prestação de cuidados ou provedor também pode ajudá-lo a organizar uma visita voluntária.

Solicite um visitante voluntário aqui: **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**.

Saiba mais sobre o ACVVS no site do Departamento de Saúde, Deficiência e Envelhecimento: **Health.gov.au/ACVVS**.

Apoio para pessoas vivendo sem abrigo ou com transtorno de acumulação

O apoio está disponível para as pessoas:

- vivendo com transtorno de acumulação
- vivendo num ambiente esqualido
- que estão em risco de ficar sem abrigo
- que não conseguem receber os apoios de cuidados a idosos de que necessitam.

Os apoios incluem:

- planeamento de cuidados
- ligações com serviços de apoio especializados
- limpezas pontuais.

Se você recebe assistência através do programa de busca de cuidados porque está sem abrigo ou em risco de ficar sem abrigo, você também pode ser elegível para acessar os serviços do Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth.

Entre em contato com My Aged Care – chamada gratuita pelo número **1800 200 422**, ou visite um centro de atendimento da Services Australia para obter assistência.



Apoio a pessoas com necessidades diversas

O governo australiano reconhece que a nossa sociedade é diversa e que as pessoas têm uma vasta gama de experiências de vida.

Muitos programas e serviços estão disponíveis para apoiar pessoas com necessidades diversas a acessar a ajuda de que necessitam. Podem existir serviços especializados na sua área que atendem especificamente a grupos com necessidades especiais. Obtenha mais informações através do My Aged Care ou perguntando ao seu avaliador de cuidados a idosos.

Os provedores de serviços devem levar em conta, respeitar e apoiar as necessidades específicas e diversas quando prestam cuidados e serviços. Nenhum provedor de serviços deve discriminar ninguém, incluindo:

- aborígenes e ilhéus do estreito de Torres, incluindo sobreviventes das gerações roubadas
- veteranos ou viúvas de guerra
- pessoas de origens culturais, étnicas e linguísticas diversas
- pessoas financeiramente ou socialmente desfavorecidas
- pessoas vivendo sem abrigo ou em risco de ficar sem abrigo
- pais e filhos separados por adoção forçada ou afastamento
- adultos sobreviventes de abuso sexual infantil institucional
- pessoas institucionalizadas na infância e adolescência, incluindo australianos esquecidos e pessoas que migraram quando crianças e foram colocadas sob cuidados fora de casa
- lésbicas, gays, bissexuais, trans/transgêneros ou intersexuais ou outras orientações sexuais ou pessoas com diversidade de gênero ou corporeidade
- pessoas com deficiência ou doença mental
- pessoas neurodivergentes
- pessoas surdas, surdocegas, com deficiência visual ou com deficiência auditiva
- pessoas que vivem em zonas rurais, remotas ou muito remotas.

Assistência do Elder Care Support

Os funcionários do Elder Care Support [Assistência a Anciãos] ajudam aborígenes e ilhéus do Estreito de Torres mais velhos, suas famílias e cuidadores a acessar serviços de cuidados a idosos para atender às suas necessidades físicas e culturais. A National Aboriginal Community Controlled Health Organisation [Organização Nacional de Saúde Controlada pela Comunidade Aborígene] oferece esse programa através de suas organizações parceiras em todo o país.

Para mais informações, visite **[MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program](https://myagedcare.gov.au/elder-care-support-program)**.

Ajuda de um localizador de cuidados

Os localizadores de cuidados ajudam os idosos que necessitam de ajuda intensiva a acessar serviços de cuidados a idosos e outros apoios na comunidade. É um serviço gratuito para pessoas vulneráveis que não têm mais ninguém que possa apoiá-las. Isso inclui pessoas que:

- têm dificuldade de comunicação devido a problemas cognitivos ou de literacia ou alfabetização
- têm dificuldade em compreender informações
- estão relutantes em dialogar com organizações de cuidados a idosos ou com o governo
- ou estão numa situação insegura se não receberem serviços.

Visite o site do My Aged Care para ver uma lista de Care Finders [localizadores de cuidados], na sua área.

Para mais informações, visite **[MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder](https://myagedcare.gov.au/help-care-finder)**.

Federation of Ethnic Communities' Councils Australia [Federação dos Conselhos das Comunidades Étnicas da Austrália]

A Federation of Ethnic Communities' Councils Australia (FECCA) é um órgão nacional que representa australianos de origens culturais e linguísticas diversas. A FECCA trabalha para garantir que ninguém seja deixado para trás devido a barreiras culturais ou linguísticas.

Para mais informações, visite **[FECCA.org.au](https://fecca.org.au)**.

Partners in Culturally Appropriate Care [Parceiros em Cuidados Culturalmente Adequados, PICAC]

As PICACs são organizações estatais e territoriais que ajudam pessoas idosas cultural e linguisticamente diversas e suas famílias a tomar decisões informadas sobre suas necessidades de cuidados a idosos.

Para mais informações, visite **[PICACAlliance.org](https://picacalliance.org)**.

Acabando com os abusos e maus-tratos infligidos às pessoas idosas

O abuso de pessoas idosas nunca é aceitável. O abuso pode ser físico, sexual, psicológico ou emocional, financeiro ou por negligência. Ele causa danos, angústia e perda de dignidade e respeito. O abuso e os maus-tratos infligidos às pessoas idosas constituem uma violação dos direitos humanos.

Se você está sofrendo abuso, ou conhece alguém que pode estar sofrendo abuso, há ajuda e apoio disponível.

Fale com alguém de sua confiança para obter informações ou conselhos:

- Chamada gratuita para 1800ELDERHelp ou **1800 353 374**.
- Visite **Compass.info** para saber mais.
- Em caso de emergência, ligue para **000**.

Apoio aos cuidadores

O Carer Gateway disponibiliza serviços presenciais, telefônicos e online, e apoio a nível nacional para ajudar o seu cuidador no seu papel de cuidar.

- Ligue gratuitamente para **1800 422 737**, nos dias úteis entre às 8h e às 17h, e selecione a opção 1 para falar com o seu provedor de serviços local do Carer Gateway
- Visite **CarerGateway.gov.au** para informações, conselhos e recursos
- Visite o site do My Aged Care para mais recursos, serviços e grupos de suporte em **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

LISTA DE VERIFICAÇÃO

Encontre provedores do Support at Home e calcule os custos

Depois de ter sido avaliado como elegível para serviços do Support at Home, utilize esta lista de verificação para procurar provedores e entender quanto poderá precisar contribuir para o custo dos seus cuidados.

Após a sua avaliação de cuidados a idosos

- ☐ Receba sua notificação de decisão junto com seu plano de apoio individual.

Crie uma lista de provedores na sua área local

- ☐ Utilize a ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care em **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** ou ligue gratuitamente para **1800 200 422**.

Calcule as contribuições

- ☐ Use o estimador de custos do Support at Home no site do My Aged Care para estimar os custos em **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- ☐ Se você já recebe um pagamento assistencial sujeito à avaliação de renda, consulte a seção acima: "Como posso obter uma avaliação de renda e bens?"
- ☐ Se você não recebe um pagamento assistencial sujeito à avaliação de renda, realize uma avaliação de rendas e bens acessando o site da Services Australia em **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Entre em contato com potenciais provedores e discuta o que podem oferecer e quanto cobram

- ☐ Onde está localizado o provedor?
- ☐ Eles atendem a quaisquer requisitos especiais que eu possa ter – idioma, cultura, diversidade?
- ☐ Onde e quando prestarão o meu apoio?
- ☐ Quem prestará os meus serviços?
- ☐ Quanto custarão os cuidados e serviços?
- ☐ Posso gerir parte dos meus serviços?
- ☐ Que verificações realizam para garantir qualidade de serviço?

Assine um contrato de prestação de serviços com o provedor escolhido

* Se você recebe um pagamento assistencial sujeito à avaliação de renda, a Services Australia ou o DVA já terão essa informação. Portanto, você não precisa organizar uma avaliação de renda e bens. Se a Services Australia ou o DVA não tiver essa informação e você optar por não ter seus rendimentos avaliados, você será solicitado a pagar as contribuições máximas.

LISTA DE VERIFICAÇÃO

Início dos serviços

Depois de receber sua carta de alocação de subsídio, você poderá assinar um contrato de prestação de serviços com um provedor do Support at Home e iniciar a prestação de serviços.

Use esta lista de verificação para guiá-lo através deste processo.

Receba a sua carta de alocação de subsídio para o Support at Home

Entre em contato com seu provedor preferido

- ☐ Leve uma cópia do seu plano de apoio individual e da sua notificação de decisão.
- ☐ Leve uma cópia dos resultados da sua avaliação de renda.
Observação: Se ainda não realizou uma avaliação de renda, você pode fazê-lo acessando o site da Services Australia em **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.
- ☐ Leve todos os registros médicos relevantes.

Assine seu contrato de prestação de serviços

- ☐ Chegue a um acordo em relação aos seus serviços e preços.
- ☐ Concorde quando os seus serviços serão iniciados.
- ☐ Assine o seu contrato de prestação de serviços.

Inicie e administre seus serviços

- ☐ Desenvolva um plano de cuidados e revise quando necessário para garantir que ainda está satisfazendo suas necessidades.
- ☐ Desenvolva um orçamento individualizado.
- ☐ Se as suas necessidades mudarem, discuta-as com o seu provedor ou parceiro de cuidados.

LISTA DE VERIFICAÇÃO

Mudança de provedor

Você pode alterar o seu provedor do Support at Home a qualquer momento, por qualquer motivo – gratuitamente.

Use esta lista de verificação para guiá-lo através do processo de mudança de provedor.

Leia o seu contrato atual de prestação de serviços

- ☐ Compreenda todas as condições.

Comece a procurar novos provedores na sua área local

- ☐ Utilize a ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care em **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** ou ligue gratuitamente para **1800 200 422**.

Decida sobre um provedor adequado e verifique se eles podem prover os serviços que você precisa dentro do seu orçamento

Chegue a um acordo com o seu atual provedor de cuidados sobre a data de término dos serviços

Observação: você deve dar ao seu antigo provedor uma data exata de saída. Também é útil que tanto o provedor antigo como o novo saibam com quem você esteve anteriormente, e as datas exatas de início e término dos serviços.

Assine um contrato de prestação de serviços com o seu novo provedor

- ☐ Trabalhe com o seu provedor para gerir o seu orçamento.
- ☐ Combine a data de início para começar com o seu novo provedor.
Observação: Isso deve ser após a data de término dos serviços com seu provedor atual.
- ☐ Comece seu novo contrato de prestação de serviços.

Forneça ao seu provedor atual os detalhes do seu novo provedor o mais rápido possível para que eles possam gerenciar a transferência do seu orçamento.

Observação: Isso deve ocorrer dentro de 28 dias da data de término acordada.



Notas



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422