



Australian Government



myagedcare

Spanish | Español



Su guía de servicios continuos del programa **Apoyo en el Hogar**



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 la licencia pertinentes están disponibles en el sitio web de Creative Commons, accesible mediante los enlaces proporcionados, al igual que el código legal completo de 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 de servicios continuos del programa Apoyo en el Hogar

Comuníquese con nosotros

Las consultas sobre la licencia y cualquier uso de este documento se pueden enviar por correo electrónico **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 hemos intentado hacerlo lo más completo posible, puede que desee buscar información más específica sobre su situación en particular para tomar una decisión informada.

La información está actualizada desde el 1 de noviembre de 2025.

¿Es este folleto adecuado para usted?

Este folleto explica cómo los adultos mayores pueden recibir apoyo en su hogar y en su vida diaria a través del programa Apoyo en el Hogar.

Debe leer este folleto si un evaluador de cuidado para adultos mayores ha determinado que usted es elegible para el programa Apoyo en el Hogar.

A continuación encontrará más folletos sobre otros apoyos para el cuidado de adultos mayores en **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



¿Es este folleto adecuado para usted?

ESTE FOLLETO

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.

Para obtener más información, visite MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

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.

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.

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.

Índice

¿Qué es el programa Apoyo en el Hogar?	4
Costos del programa Apoyo en el Hogar	8
Cómo acceder al programa Apoyo en el Hogar	14
1. Reciba el resultado de su evaluación	15
2. Espere a que se le asignen los fondos	16
3. Encuentre un proveedor de Apoyo en el Hogar	17
4. Firme un acuerdo	19
5. Gestione sus servicios	22
Más ayuda	30
Lista de comprobación: Encuentre proveedores del programa de Apoyo en el Hogar y calcule los costos	36
Lista de comprobación: Inicio de servicios	37
Lista de comprobación: Cambio de proveedor	38

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.

¿Qué es el programa Apoyo en el Hogar?

El programa Apoyo en el Hogar brinda atención coordinada y centrada en la persona para ayudarle a vivir de forma independiente en su hogar durante más tiempo. Incluye servicios continuos y programas de corto plazo.

Los servicios continuos de Apoyo en el Hogar incluyen:

- apoyos clínicos, como servicios de enfermería o terapia ocupacional;
- apoyo para la independencia, como ayuda con el cuidado personal (ducharse, vestirse, ir al baño), la administración de medicamentos, traslado o cuidados de transición (respiro);
- vida cotidiana, como limpiar, hacer jardinería, ir de compras o preparar comidas.

Durante su evaluación de cuidado para adultos mayores, su asesor conversará con usted sobre sus necesidades actuales de cuidado. Si se le aprueba para recibir servicios continuos, se le asignará una de las 8 clasificaciones para atender mejor sus necesidades y luego se le dará un presupuesto trimestral. Usted y su proveedor pueden trabajar juntos para administrar este presupuesto y coordinar los servicios que necesita.



En el marco del programa Apoyo en el Hogar, también existen tres programas de corto plazo:

- **Programa de Cuidados Restaurativos:** acceda a hasta 16 semanas de apoyo intensivo de enfermería o servicios de salud aliados para ayudarle a desarrollar fuerza y recuperar la funcionalidad.
- **Programa de Tecnología de Asistencia y Modificaciones del Hogar (AT-HM):** un programa para ayudarle a acceder a tecnología de asistencia o modificaciones en el hogar para que sea más seguro y pueda mantenerse independiente. Tiene 3 niveles de financiación y es no depende de su presupuesto del programa Apoyo en el Hogar.
- **Programa de Cuidados al Final de la Vida:** apoyo para personas con 3 meses o menos de vida que desean quedarse en casa. Habrá un total de \$25 000 disponibles para cada participante elegible durante un período de 12 semanas, con un total de 16 semanas para utilizar los fondos con el fin de proporcionar una mayor flexibilidad a los servicios de cuidado de adultos mayores en el hogar.

Su evaluador verificará si usted cumple los requisitos para alguno de los programas de corto plazo durante su evaluación. Puede solicitar acceso a estos programas mientras recibe servicios continuos de Apoyo en el Hogar, aunque es posible que no pueda acceder a varios programas al mismo tiempo. Puede obtener más información sobre los programas de corto plazo en **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.



¿Para qué se pueden utilizar los fondos del programa Apoyo en el Hogar?

En su evaluación de cuidado para adultos mayores, el evaluador analiza lo que puede hacer por sus propios medios y en qué podría necesitar ayuda. Solo puede gastar sus fondos de Apoyo en el Hogar en cosas para las que haya recibido aprobación según sus necesidades evaluadas.

Los servicios se dividen en tres categorías principales:

- **Apoyos clínicos:** servicios especializados para ayudarle a mantener o recuperar capacidades. Estos son impartidos por profesionales acreditados, como enfermeros/as o profesionales de servicios de salud aliados.
 - **Ejemplos de lo que incluye:** atención clínica de enfermería, fisiólogos del ejercicio, terapia ocupacional, fisioterapia, consumibles para el manejo de la continencia.
 - **No incluye:** servicios que se financian de manera más apropiada a través del sistema de salud de atención primaria, como costos de ambulancia y hospital, diagnóstico y tratamiento médico, administración de medicamentos, psiquiatría y atención dental.
- **Independencia:** apoyo para ayudarle a realizar las actividades necesarias para vivir de forma independiente.
 - **Ejemplos de lo que incluye:** cuidado personal como ducharse y usar el baño, acceso a actividades sociales, traslados, cuidados de transición (respiro), tecnología de asistencia o modificaciones en el hogar para ayudarle a mantenerse independiente.
 - **No incluye:** servicios de peluquería y estética, entradas a atracciones, gastos de funcionamiento del vehículo personal.
- **Vida cotidiana:** apoyo para ayudarle a mantener su hogar y mantenerse independiente.
 - **Ejemplos de lo que incluye:** asistencia doméstica, como limpieza general de la casa o lavandería, mantenimiento básico del hogar, preparación o pedido de comidas.
 - **No incluye:** limpieza o mantenimiento profesional, como limpieza de alfombras con vapor, control de plagas, cuidado de mascotas, costos de comestibles o alimentos para otros miembros del hogar.

Esta lista no es exhaustiva. Algunos servicios están financiados o subsidiados a través de programas del gobierno estatal o local y no los cubre el programa Apoyo en el Hogar.

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**.

¿Cómo ingreso al programa Apoyo en el Hogar?

Necesita una evaluación de cuidado para adultos mayores para ingresar al programa Apoyo en el Hogar, incluidos los tres programas de corto plazo.

Será necesario que reevalúen su situación o que se le haga una revisión del plan de apoyo si ya recibe servicios continuos y desea acceder a un programa de corto plazo.

Debería hablar con su proveedor o la organización que realizó su evaluación originalmente para iniciar este proceso.

En línea

Visite el sitio web My Aged Care **MyAgedCare.gov.au** para obtener más información sobre evaluaciones y reevaluaciones.

Visite **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**

Por teléfono

Llame a My Aged Care para hablar sobre sus necesidades por teléfono, entre las 8 a. m. y 8 p. m. de lunes a viernes, y entre las 10 a. m. y 2 p. m. los sábados.

Llamada gratuita al **1800 200 422**.

En persona

Visite un Centro de Servicios de Services Australia o reserve en línea una cita presencial gratuita para obtener información general y asistencia.

Si necesita ayuda personalizada, también puede hablar con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores si hay uno en su área o puede hacer una videollamada.

Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Los centros de Services Australia están abiertos de lunes a viernes de 8 a. m. y 8 p. m.

Llame gratis al **1800 227 475**.

Costos del programa Apoyo en el Hogar

Usted deberá asumir el costo de algunos servicios, mientras que otros serán gratuitos.

La cantidad que se le solicitará que aporte dependerá de su capacidad de pago en función de su nivel de ingresos y bienes. Su proveedor puede ayudarle a entender sus contribuciones.

Solo se le pedirá que contribuya con el pago de los servicios que haya recibido. Por ejemplo, si recibe dos horas de cuidado personal, pagará una contribución sobre el costo total.

Lo que usted paga depende del tipo de servicio que recibe. Por ejemplo, no se le pedirá que contribuya a servicios de apoyo clínico como enfermería, pero sí se le pedirá que contribuya a servicios de la vida cotidiana como la limpieza.

También depende del estado de su pensión de vejez y de si tiene una Tarjeta de Atención Sanitaria para Personas Mayores de la Commonwealth (CSHC).

Esta tabla resume las contribuciones estándar del programa 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 pensionados parciales y titulares de CSHC pagarán entre el 17,5 % y el 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.
Jubilado/a autofinanciado/a (cumple los requisitos 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 %

Si desea una tener una estimación de sus posibles contribuciones:

- La herramienta en línea 'Fee Estimator' (Calculadora de tarifas) puede brindarle una estimación de sus costos de cuidado para adultos mayores **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- Visite un Centro de Servicios de Services Australia o reserve en línea una cita presencial gratuita para obtener información general y asistencia. Si necesita ayuda personalizada, también puede hablar con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores si hay uno en su área o puede hacer una videollamada.

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

- Llame gratis a My Aged Care para hablar sobre su situación al **1800 200 422** entre las 8 a. m. y 8 p. m. de lunes a viernes, y entre las 10 a. m. y 2 p. m. los sábados.

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-At-Home-Costs-And-Contributions**.

Límite de por vida

Existe un límite de por vida para las contribuciones. Esto significa que ya no tendrá que contribuir a ningún servicio del programa Apoyo en el Hogar una vez que haya contribuido con \$130 000 (indexados). Incluso si más adelante se muda a un hogar para adultos mayores, cualquier contribución pagada por servicios de Apoyo en el Hogar contará para el límite.

Para obtener más información, consulte la hoja informativa 'Contribuciones de los participantes del programa Apoyo en el Hogar' en **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

¿Cómo obtengo una evaluación de ingresos y bienes?

Si ya recibe una pensión total o parcial de Services Australia o del Departamento de Asuntos de Veteranos (DVA), utilizarán su información existente sobre ingresos y bienes para calcular sus contribuciones. Deberá asegurarse de que sus datos financieros estén actualizados antes de que comience a recibir los servicios de cuidado para adultos mayores.

Si no recibe una pensión o es un/a jubilado/a autofinanciado/a, una evaluación de ingresos y bienes determinará sus contribuciones.

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

Si necesita ayuda para comprender o realizar la evaluación financiera:

- 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. Si necesita ayuda personalizada, también puede hablar con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores si hay uno en su área o puede hacer una videollamada. Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o llame gratis al **1800 227 475**.

Tomará al menos 4 semanas desde la fecha en que envíe su formulario de evaluación de ingresos y bienes hasta que reciba una carta sobre sus contribuciones. Si no recibe una carta luego de 4 semanas, puede comunicarse con Services Australia al **1800 227 475** y solicitar una actualización.

Una vez que Services Australia calcule sus contribuciones, usted y su proveedor recibirán una carta que indica lo que debe pagar. Si aún no tiene un proveedor, se le enviará una carta con su evaluación de ingresos y bienes. Esto es válido por 120 días. Si no elige un proveedor o no lo proporciona dentro de este tiempo, tendrá que hacer una nueva evaluación de ingresos y bienes.

Si no ha recibido una carta, puede comunicarse con Services Australia al **1800 227 475** y solicitar una actualización sobre el 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. Visite **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs**.

¿Cómo pagaré mis contribuciones?

Debe hablar con su proveedor sobre cómo y cuándo debe pagar las contribuciones por sus servicios. Los pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales, o puede solicitar a su proveedor otra frecuencia de pago. Su acuerdo de servicios también debe indicarle cómo y cuándo debe pagar.

Si no puede pagar sus contribuciones por motivos que están fuera de su control, puede ser elegible para recibir asistencia por dificultades financieras. Lea la hoja informativa 'Aged care Hardship (Dificultades en la Atención a Adultos Mayores)' para obtener más información en **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**. También puede consultar la sección *Más información* al final de este cuadernillo.

Información y educación financiera

Antes de decidir cómo pagar sus servicios de cuidado para adultos mayores. 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.

La herramienta en línea 'Fee Estimator' (Calculadora de tarifas) puede brindarle una estimación de sus costos de cuidado para adultos mayores **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

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

También puede obtener información básica sobre la gestión de sus finanzas en el Servicio de Información Financiera de Services Australia. Este servicio gratuito puede ayudarle a tomar decisiones informadas sobre inversiones y asuntos financieros para sus necesidades actuales y futuras. Visite **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

¿Puedo ahorrar mis fondos del programa Apoyo en el Hogar? ¿Qué pasa si gasto de más?

Su financiamiento continuo del programa Apoyo en el Hogar se asigna trimestralmente para que lo gaste en sus servicios. Contará con fondos asignados por separado para cualquier modificación en el hogar o tecnología de asistencia para atender las necesidades evaluadas a través del plan AT-HM.

Su socio de cuidados le ayudará a controlar de cerca su presupuesto para asegurarse de que todos sus servicios estén cubiertos. Es responsabilidad de su proveedor asegurarse de que usted no gaste de más.

Si no gasta todo su presupuesto asignado antes de que finalice el trimestre, un monto de hasta \$1 000 o el 10 % (lo que sea mayor), se transferirá al siguiente trimestre. Esto puede cubrir necesidades no planificadas o emergentes. Esta condición no es aplicable para quienes acceden a programas de corto plazo.

¿Qué precio me cobra mi proveedor?

El precio del servicio del programa Apoyo en el Hogar es el costo total de prestarle dicho servicio. Este será el monto total cobrado a su presupuesto.

Los precios de Apoyo en el Hogar le permiten ver con facilidad cuánta atención ha recibido exactamente y cuánto de su presupuesto se ha utilizado.

Solo se cobrarán de su presupuesto los servicios que reciba.

No tendrá que hacer ninguna contribución por la atención clínica que reciba, esto incluye la gestión de los cuidados.

Services Australia evaluará el monto que deberá aportar para los distintos tipos de servicios. Consulte la sección "*¿Cuánto debo contribuir?*" para obtener más información.

Puede ver los precios que cobra un proveedor buscándolos en la herramienta 'Find a provider' (Buscar un proveedor) en el sitio web de My Aged Care: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/Find-A-Provider)**.

¿Cómo sé que mis precios son razonables?

Un precio razonable refleja lo que le cuesta a su proveedor brindarle el servicio.

El precio puede incluir:

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

El precio total debe seguir siendo razonable y justificable.

Los proveedores no pueden cobrarle tarifas de gestión o costos de atención clínica por fuera del programa. También deben explicar los precios en su acuerdo de servicios, por ejemplo, cuándo cambian los precios y por qué. No es necesario que firme un acuerdo si no entiende o no está de acuerdo con los precios. Sin embargo, debe tener un acuerdo vigente para recibir los servicios de Apoyo en el Hogar.

La lista de precios indicativa del programa Apoyo en el Hogar también puede ayudarle a decidir si los precios de un proveedor son razonables: **[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 utilizar la herramienta 'Find a provider' (Buscar un proveedor) en el sitio web de My Aged Care para investigar y comparar precios individuales: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider)**.

Obtenga más información sobre sus derechos y protecciones en Protecciones para el *consumidor sobre precios de Apoyo en el Hogar: hoja 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)**.

Si desea presentar una queja sobre sus precios u obtener más ayuda, vaya a la sección *Más información* en este recurso.

Cómo acceder al programa Apoyo en el Hogar

Esta sección describe la forma más común para las personas que han sido evaluadas como elegibles para recibir servicios continuos de Apoyo en el Hogar.

1

Reciba el resultado de su evaluación

2

Espere a que se le asignen los fondos

3

Encuentre un proveedor de Apoyo en el Hogar

4

Firme un acuerdo

5

Gestione sus servicios



Durante su evaluación, un evaluador hablará con usted sobre sus necesidades y trabajará con usted para elaborar un plan de apoyo. El plan de apoyo incluye detalles sobre sus fortalezas, desafíos, objetivos y preferencias de servicios.

Después de su evaluación, un delegado de su organización de evaluación decidirá a qué servicios puede acceder.

Luego recibirá una carta de Notificación de decisión, que incluye los servicios que se han aprobado. Es posible que le aprueben para recibir servicios continuos de Apoyo en el Hogar o servicios de corto plazo, como el plan AT-HM o el Programa de Cuidados Restaurativos. Si le aprobaron la solicitud para recibir los servicios, su plan de apoyo se adjuntará a su carta.

Si no recibe una Notificación de decisión o un plan de apoyo dentro de 4 semanas, llame a My Aged Care al **1800 200 422** o comuníquese con su organización de evaluación.

Si sus necesidades de cuidados cambian en algún momento, comuníquese con My Aged Care o hable con su proveedor. Es posible que necesite una revisión del plan de apoyo o una nueva evaluación.

La página 'Receiving your assessment outcome' (Cómo recibir los resultados de su evaluación) del sitio web My Aged Care brinda más información en **[MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome](https://myagedcare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome)**.

¿Qué pasa si tengo inquietudes sobre la evaluación o el resultado?

Para obtener más información sobre el resultado de su evaluación, puede comunicarse con la organización que realizó la evaluación. Sus datos de contacto se encuentran en su carta de Notificación de decisión.

Lea la sección *Más información* en este recurso para conocer cómo puede solicitar una revisión o presentar una queja sobre su evaluación.

Una vez que reciba la aprobación para recibir servicios continuos del programa Apoyo en el Hogar, es posible que tenga que esperar a que se le asignen fondos para comenzar a recibir los servicios. Para obtener más información sobre los tiempos de espera habituales, visite el sitio web de My Aged Care.

Es posible que quiera empezar a buscar proveedores con anticipación, ya que tal vez su proveedor de preferencia no tenga disponibilidad para brindar los servicios que necesita.

El Sistema Prioritario de Apoyo en el Hogar

Existe una lista de espera nacional llamada Sistema Prioritario del programa Apoyo en el Hogar. Usted pasará automáticamente a este sistema cuando reciba la aprobación.

Si no desea recibir cuidados cuando lo evalúen, aún puede ingresar a la lista de espera, pero su evaluador lo marcará como “no busca servicios”. No se le asignará financiación hasta que les diga lo contrario.

Usted puede solicitar que en su configuración indiquen 'buscando servicios' o 'no buscando servicios' en cualquier momento llamando a My Aged Care gratis al **1800 200 422**.

¿Cuánto tiempo tendré que esperar?

El programa de Apoyo en el Hogar tiene tiempos de espera hasta que usted comience a recibir servicios continuos.

El tiempo que debe esperar para comenzar a recibir servicios varía según su nivel de prioridad y la demanda de servicios. Los 4 niveles de prioridad son urgente, alto, medio y estándar. Su nivel de prioridad se determina utilizando la información recopilada durante la evaluación realizada por su evaluador de cuidado para adultos mayores. Cuanto mayor sea su nivel de prioridad, menos tiempo tendrá que esperar para comenzar a recibir su financiación aprobada.

Si sus necesidades cambian mientras espera recibir los servicios, comuníquese con My Aged Care o con su organización de evaluación.

Después de recibir una carta informándole que le han asignado fondos continuos, deberá encontrar un proveedor del programa Apoyo en el Hogar para brindarle sus servicios.

Tiene 56 días desde que se asigna su financiación para encontrar un proveedor y aceptar su plaza al firmar un acuerdo de servicios e iniciar los servicios. Puede comunicarse con My Aged Care para obtener una extensión de 28 días si necesita más tiempo llamando gratis al **1800 200 422**.

Si no firma un acuerdo de servicios y no comienza a recibir servicios dentro de los 56 días, se le retirarán los fondos. En este caso, deberá llamar a My Aged Care para volver a ingresar al Sistema Prioritario de Apoyo en el Hogar.

¿Cómo encuentro un proveedor?

Debe considerar qué es importante para usted al momento de elegir quién le prestará los servicios. Por ejemplo:

- ¿Tienen trabajadores que hablen mi idioma de preferencia?
- ¿Entienden mis creencias culturales o religiosas? ¿Pueden ayudarme a participar en actividades culturales o religiosas?
- ¿Trabajarán conmigo para establecer objetivos y promover mi independencia?
- ¿Cuánto cobran por los servicios?
- ¿Puedo solicitar días u horarios específicos para recibir servicios? ¿Puedo elegir qué trabajadores prestan los servicios que necesito?
- ¿Qué partes de mi cuidado puedo autogestionar?
- ¿Qué partes de mi cuidado puedo autogestionar?

También debería considerar si más adelante podría querer acceder a programas de tratamiento de corto plazo, como el Programa de Cuidados Restaurativos. No todos los proveedores ofrecen estos programas, por lo que es posible que tenga que cambiar de proveedor si desea acceder a un programa junto con los servicios de Apoyo en el Hogar.

Intente hablar con familiares o personas que conozca que estén recibiendo servicios a través de Apoyo en el Hogar y pídeles recomendaciones.

También puede hablar con su médico de cabecera, un grupo multicultural local o una organización aborigen e isleña del Estrecho de Torres sobre los proveedores que conocen.

También puede utilizar la herramienta 'Find a provider' (Buscar un proveedor) en el sitio web My Aged Care para buscar y comparar proveedores.

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

Opciones de apoyo

Es posible que se cubra mucha información durante su reunión con un proveedor, por lo que puede ser de ayuda ir acompañado de una persona de apoyo, como un familiar, un amigo o un cuidador. Puede hablar con ellos y con el proveedor sobre cómo desea recibir apoyo para tomar sus propias decisiones, por ejemplo, cómo agregar un apoyo a su plan de cuidados.

Su persona de apoyo puede ser su ayudante registrado: tiene tareas que debe cumplir al momento de ayudarlo en la toma de decisiones.

Si necesita ayuda adicional y no cuenta con un cuidador o familiar que le asista, es posible que pueda acceder al programa gratuito Encontrar un Cuidador. Se trata de organizaciones en toda Australia que pueden ayudarlo a obtener servicios de Apoyo en el Hogar o a ingresar a un plan de cuidado para adultos mayores. Visite el sitio web de My Aged Care en **[MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder](https://myagedcare.gov.au/Help-Care-Finder)** o llame gratis al **1800 200 422**.

Si usted es un adulto mayor aborigen o de las islas del Estrecho de Torres, el programa de apoyo para el cuidado de personas mayores puede ayudarlo a comprender los servicios de cuidado de adultos mayores, pasar por el proceso de evaluación y elegir un proveedor. También pueden ayudarlo a defender sus intereses y trabajar con los proveedores para atender sus necesidades. Visite **[MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program](https://myagedcare.gov.au/Elder-Care-Support-Program)**.

Una vez que haya elegido un proveedor de Apoyo en el Hogar que mejor se adapte a sus necesidades, deberá firmar un acuerdo de servicios con él.

Ese acuerdo de servicios establece:

- cómo se prestarán sus servicios;
- quién los proporcionará;
- cuánto costarán y cuánto aportará usted;
- sus derechos y responsabilidades.

Le recomendamos que busque asesoramiento independiente sobre su acuerdo de servicios, especialmente si no lo comprende completamente.

Su acuerdo de servicios describirá qué hacer si usted o su proveedor desean realizar cambios, como actualizar precios o cambiar los servicios que recibe. Es posible que tenga que aceptar y firmar un nuevo acuerdo de servicios o que sea necesario volver a realizarle una evaluación si sus necesidades han cambiado.

También deberá proporcionar a su proveedor su evaluación de ingresos y bienes, si tiene una. Consulte la sección ¿Cómo obtengo una evaluación de ingresos y bienes? más arriba en este folleto para obtener más información.

Sus objetivos

Cuando hable sobre sus necesidades de atención relacionadas con el envejecimiento, piense en cuáles son sus objetivos y qué es lo más importante para usted.

Identificar objetivos le ayudará a diseñar su plan de cuidados y servicios para atender mejor sus necesidades. Un objetivo podría ser mantener un estilo de vida saludable, mantener las habilidades de movilidad o participar en actividades sociales.

También debe considerar sus necesidades y preferencias. Por ejemplo:

- ¿Dónde y cuándo quiero asistencia?
- ¿Hay días o prácticas religiosas que quiero realizar?
- ¿Qué ayuda necesito para mantenerme seguro?
- ¿En qué actividades sociales o pasatiempos quiero recibir apoyo?
- ¿Cómo cuadra esto con la ayuda que me brinda mi cuidador?

Su plan de cuidados

Alguien que trabaja con su proveedor se reunirá con usted para analizar sus necesidades, utilizando su plan de apoyo y el aviso de la evaluación. Esta persona se llama socio de cuidados: le brindará apoyo para coordinar servicios alineados con sus objetivos y le ayudará a administrar su presupuesto. También pueden ayudarle a responder cualquier pregunta o inquietud que pueda tener.

Cuando usted y su socio de cuidados acuerdan sus servicios y sus objetivos o preferencias, esto se documenta en un plan de cuidados. Este es un documento centrado en la persona, que establece sus opciones y el control que tiene sobre sus servicios, de acuerdo con sus necesidades. Su socio de cuidados podría solicitar hablar con su médico de cabecera u otros especialistas para obtener más información, con su consentimiento.

Los planes de cuidados deben revisarse al menos cada 12 meses. Puede solicitar una revisión en cualquier momento, incluso si sus necesidades u objetivos cambian, si comienza un plan de corto plazo o si desea cambiar sus servicios. Su socio de cuidados también le informará si necesita revisar su plan de atención.

Estados de cuenta mensuales

Su proveedor debe entregarle un estado de cuenta mensual que le informe sobre su financiación. Debe incluir todos los fondos disponibles al inicio del mes, una lista detallada de los cuidados y los servicios prestados, junto con los productos entregados, las contribuciones a los servicios/productos y los fondos sobrantes al final del mes.

Deben entregárselo antes de que finalice el mes siguiente. Por ejemplo, usted debe recibir un estado de cuenta por los servicios prestados en enero a fines de febrero.

Esto sigue siendo necesario incluso si no recibe servicios temporalmente. Puede preguntarle a su proveedor o socio de cuidados si no entiende qué significa la declaración.

Cómo se le prestan los servicios de cuidado

Para garantizar que está recibiendo mejor la atención posible, todos los proveedores de cuidado de adultos mayores financiados por el Gobierno de Australia deben cumplir con estándares de calidad.

Su proveedor debe brindarle cuidados que cumplan con los Estándares de calidad en los cuidados para personas mayores. Los Estándares de calidad definen claramente cómo debe ser una buena atención y hacen que verificar que las personas reciban una buena atención sea fácil. Los Estándares de calidad reflejan el nivel de cuidados y servicios que puede esperar de su proveedor.

Lea más sobre los Estándares de calidad en los cuidados a para adultos mayores en el sitio web de la Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores en **AgedCareQuality.gov.au**.



Después de firmar su acuerdo de servicios, podrá comenzar a recibir sus servicios de Apoyo en el Hogar.

La buena gestión de los cuidados le ayudará a recibir una atención adecuada y adaptada a sus necesidades y preferencias.

Si recibe servicios continuos a través del programa Apoyo en el Hogar, el 10 % de su presupuesto cada trimestre se utiliza para la gestión de los cuidados.

La gestión de los cuidados se refiere a cosas como:

- la planificación o coordinación de cuidados y servicios;
- el desarrollo, la revisión y la evaluación de su presupuesto de cuidados;
- la ayuda a usted y a su familia para que tomen decisiones informadas sobre sus cuidados o servicios;
- apoyar las conexiones con servicios de salud y otros servicios según sea necesario.

Su socio de cuidados a menudo actúa como punto de contacto exclusivo ante su proveedor y realiza actividades de gestión representándolo a usted.

Su socio de cuidados le ayudará a revisar su plan de cuidados periódicamente o si sus necesidades, circunstancias o servicios cambian. Por ejemplo, podrían ayudarle a ajustar sus servicios después de una hospitalización o una lesión, o ayudarle a coordinar los servicios para que se adapten mejor a su presupuesto y preferencias.

¿Qué pasa si quiero gestionar mi propio cuidado?

Si recibe servicios continuos de Apoyo en el Hogar, también puede autogestionar partes de sus cuidados. Sin embargo, va a necesitar un proveedor y ambos deben ponerse de acuerdo sobre cómo autogestionar sus cuidados o presupuesto.

La autogestión es diferente para cada persona, pero puede incluir:

- elegir y coordinar servicios, según sus necesidades y presupuesto;
- elegir sus propios proveedores o trabajadores;
- programar servicios y asignar los turnos a los trabajadores;
- comunicarse efectivamente con su proveedor y sus trabajadores.

Las actividades que realice serán diferentes dependiendo de sus necesidades y preferencias. Por ejemplo, usted puede decidir qué trabajadores vienen a su casa y quiénes son, pero su proveedor será quien asigne las citas. O, puede decidir qué trabajadores vienen a su casa, quiénes son, cuándo vienen, pero su proveedor aún se encarga de reclamar a Services Australia.

¿Qué pasa si quiero elegir a un trabajador que no está empleado por mi proveedor?

Si usted mismo gestiona su cuidado para adultos mayores, es posible que pueda utilizar a sus propios trabajadores, incluso personas que no trabajan para su proveedor. A esto se le llama utilizar un trabajador de terceros.

La Ley de Cuidado para la Tercera Edad de 2024 (Aged Care Act) cambia el modo en que se trata a estos trabajadores. Su proveedor deberá contratar al trabajador como tercero para que le preste servicios a usted. El proveedor puede realizar esto por sí mismo o a través de un proveedor asociado.

Su proveedor es responsable de todos los trabajadores de cuidado para adultos mayores que le brinden servicios, incluidos los trabajadores externos. Su proveedor debe asegurarse de que todos los trabajadores externos cumplan con todos los requisitos relacionados con la fuerza laboral.

Esto significa que no todos los proveedores podrán cumplir con esto, por lo que es importante tenerlo en cuenta al elegir un proveedor.

Si está interesado en utilizar un trabajador externo, hable con su socio de cuidados sobre este proceso. Le explicarán lo que debe hacer y le ayudarán a presupuestar o pagar este servicio. Es posible que tenga que pagar costos extra de su presupuesto para cubrir cualquier gasto administrativo adicional.

¿Cómo puedo pausar servicios o cambiar de proveedor?

Puede cambiar a su proveedor de Apoyo en el Hogar en cualquier momento y no se le cobrará ninguna tarifa de salida por hacerlo. Debe informarles lo antes posible, mencionando a qué proveedor se va a cambiar y la fecha exacta en la que quiere suspender los servicios. Esto ayudará a que el proceso se desarrolle sin problemas.

Su presupuesto y los servicios para los que haya recibido la aprobación se trasladarán con usted a su nuevo proveedor.

Puede dejar de recibir servicios temporalmente debido a una hospitalización, vacaciones o ingreso a un cuidado de transición residencial. Debe informar a su proveedor sobre sus planes lo antes posible, para que no le facturen accidentalmente por servicios que no puede recibir.

Si pasa mucho tiempo sin recibir un servicio, su proveedor puede enviarle recordatorios. Si ha transcurrido un año (4 trimestres consecutivos) desde el final del último trimestre en el que recibió un servicio o dejó un proveedor, se le retirará la financiación y no podrá acceder a ella.

Si desea volver a acceder a la financiación, deberá llamar a My Aged Care y solicitar que cambien su estado a "buscando servicios". Luego, volverá a unirse al Sistema Prioritario de Apoyo en el hogar y su plaza se basará en la fecha en que recibió la aprobación para el programa Apoyo en el Hogar. Esto significa que no tendrá que esperar mucho tiempo para recibir nuevamente su financiación.

Programas de corto plazo

En el programa de Apoyo en el Hogar existen tres programas que le brindan apoyo de corto plazo para satisfacer necesidades específicas. Puede conversar estos programas con su evaluador durante su evaluación o con su proveedor, si tiene uno. Su evaluación de necesidades individuales y el aviso de evaluación le indicarán si usted es elegible para estos programas.

El programa AT-HM

El programa de Tecnología de Asistencia y Modificaciones del Hogar (AT-HM) le brinda acceso inicial a financiamiento para productos, equipos o modificaciones en el hogar para atender sus necesidades evaluadas. Su evaluación de necesidades individuales o la revisión del plan de apoyo le indicarán la cantidad de fondos disponibles.

Algunos productos, como andadores o equipos de baño adaptables, deben ser recetados por un profesional cualificado. Otros productos se suministran mejor con asesoramiento profesional y otros pueden ser productos sencillos que no requieren receta médica.

Su proveedor puede ayudarle a obtener una receta, un pedido, una instalación o entrenamiento según sea necesario y le informará sobre los costos implicados y cómo gestionarlos. Cualquier entrenamiento o servicio recetado se considera un costo clínico, por lo que no se le puede solicitar que realice una contribución para ello.

Este plan también cubre modificaciones en el hogar, como agregar cerraduras de puertas modificadas, superficies antideslizantes o barras de apoyo para que su hogar sea más seguro y accesible.

La lista de AT-HM detalla qué productos están incluidos y excluidos, así como qué productos deben tener receta médica. Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications**.

Esta tabla tiene más detalles sobre los niveles de financiación:

Nivel de financiación	Límite de asignación de fondos	Período de financiación
Tecnología de asistencia		
Bajo	\$500	12 meses
Medio	\$2 000	12 meses
Alto	\$15 000 ¹ (nominal)	12 meses
¹ Los participantes pueden acceder a tecnología de asistencia por encima de esta cantidad, si se proporciona una receta y la necesidad.		
Modificaciones en el hogar		
Bajo	\$500	12 meses
Medio	\$2 000	12 meses
Alto	\$15 000	12 meses ²
² financiación puede extenderse por 12 meses adicionales para completar modificaciones complejas en el hogar (24 meses en total) si se proporciona evidencia de progreso a Services Australia.		
Otra financiación		
Mantenimiento de perros de asistencia	\$2 000 por año	En curso ³
³ fondos para el mantenimiento de perros de asistencia se asignarán automáticamente cada 12 meses; sin embargo, los fondos no se pueden acumular ni transferir.		

Programa de Cuidados Restaurativos

El Programa de Cuidados Restaurativos ofrece hasta 16 semanas de servicios intensivos de servicios afines a la salud y/o enfermería con un presupuesto de \$6 000. Esto está diseñado para ayudarle a recuperar la función después de un incidente o enfermedad.

Esto no tiene ningún impacto en su presupuesto ni en sus servicios de Apoyo en el Hogar, ya que este programa tiene un presupuesto aparte. Los servicios de cuidados restaurativos deben estar enfocados clínicamente y ser diferentes a sus servicios de Apoyo en el Hogar.

Si desea acceder a este programa, necesitará una evaluación de cuidado para adultos mayores: se analizará cómo los servicios intensivos de corto plazo le ayudarán y sus objetivos de recuperación. Luego, usted establecerá un plan de objetivos con su socio de cuidados restaurativos, que describe sus necesidades y sus objetivos y funciona como un plan de cuidados para este programa.

Su socio de cuidados restaurativos le ayudará a elaborar un plan de salida para volver a sus cuidados normales y garantizar que su plan de cuidados continuos se ajuste adecuadamente (si corresponde). Le brindarán la gestión de los cuidados restaurativos mientras usted avanza en el Programa de Cuidados Restaurativos.

Obtenga más información sobre este programa en **MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway**.

Programa de Cuidados al Final de la Vida

El Programa de Cuidados al Final de la Vida apoyará a los participantes a quienes se les haya diagnosticado que vivirán 3 meses o menos y deseen quedarse en casa, brindándoles un aumento en el nivel de los servicios disponibles.

Habrán un total de \$25 000 disponibles por participante elegible durante un período de 12 semanas, con un total de 16 semanas para utilizar los fondos para brindar flexibilidad adicional. Un participante puede acceder a un episodio de este servicio a través del programa de Apoyo en el Hogar.

El Programa de Cuidados al Final de la Vida está disponible para los participantes que ya acceden al programa de Apoyo en el Hogar, así como para las personas mayores que actualmente no acceden a los servicios a través del programa de Apoyo en el Hogar. Este programa tiene como objetivo proporcionar servicios adicionales de cuidado para adultos mayores en el hogar, como cuidado personal, asistencia doméstica y atención de enfermería general, para complementar los servicios disponibles en los planes de cuidados paliativos a nivel estatal y territorial.

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
- una puntuación de 40 o menos en la escala de estado de rendimiento de Karnofsky modificada en Australia (AKPS), que es un indicador de movilidad y fragilidad que evalúa un profesional médico.

Es necesario completar y enviar el formulario del Programa de Cuidados al Final de la Vida antes de que un participante pueda ser evaluado como elegible para el Programa de Cuidados al Final de la Vida.

Obtenga más información sobre este programa en **MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway**.

Sus derechos y responsabilidades legales

Según la *Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act)*, sus derechos están en el centro de los cuidados a las personas mayores. Si recibe servicios de cuidado para adultos mayores, es importante que se respeten sus derechos y se cumplan sus deseos, ya sea que viva de forma independiente en su hogar o en un hogar 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.

Además, tendrá derecho a elegir quién quiere que le asista en la toma de estas decisiones.

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/ Know-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 sus ayudantes o para darlos de baja, visite My Aged Care en línea o llame gratis al **1800 200 422**.

Para obtener más información, visite **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**.

Presentar una queja sobre su 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 ayudarle 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](https://www.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]

Defensa, información y apoyo

El Gobierno de Australia colabora estrechamente con los principales organismos y otros grupos que representan y defienden las necesidades de las personas mayores, como por ejemplo: el Aged Care Council of Elders (Consejo de Cuidados para Personas Mayores), Council of the Aging (COTA, Consejo sobre el Envejecimiento), National Aged Care Advisory Council (Consejo Nacional Asesor 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 **Aged Care Advocacy Line (Línea de Defensa de Cuidados para Personas Mayores)** al **1800 700 600**. Se le pondrá en contacto con la organización de defensa del cuidado de adultos mayores en su estado o territorio.

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

Más ayuda

Servicios de traducción e interpretación

Para servicios de traducción e interpretación llame al:

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

Para servicios de interpretación para aborígenes e isleños del Estrecho de Torres, llame al:

My Aged Care: **1800 200 422** y solicite un intérprete.

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

Para servicios de interpretación de lenguaje de señas, llame al:

Deaf Connect: **1300 773 803** o envíe un correo electrónico 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, tiene dificultades auditivas o alguna dificultad para hablar o comunicarse, llame al:

Servicio Nacional de Retransmisión (NRS) y seleccione su canal de llamada de preferencia en el sitio web del NRS. Una vez seleccionado, solicite 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 socio de cuidados o proveedor también pueden ayudarle a organizar un visitante voluntario.

Puede solicitar un visitante voluntario aquí: **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. Puede obtener 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 Apropiaada (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 está sufriendo abuso o conoce a alguien que pueda estar sufriendo abuso, existen ayuda y asistencias 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 su cuidador en su papel de cuidador.

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

LISTA DE COMPROBACIÓN

Encuentre proveedores del programa de Apoyo en el Hogar y calcule los costos

Una vez que haya sido evaluado como elegible para los servicios del programa de Apoyo en el Hogar, utilice esta lista de comprobación para ayudarle a buscar proveedores y comprender cuánto podría necesitar contribuir al costo de su atención.

Después de la evaluación de sus necesidades de cuidado de adultos mayores

- ☐ Reciba su aviso de decisión con su plan de apoyo individual.

Cree una lista breve de proveedores en su área local

- ☐ Utilice la herramienta 'Find a provider' (Buscar un proveedor) en el sitio web de My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** o llame gratis al **1800 200 422**.

Calcule las contribuciones

- ☐ Utilice el estimador de tarifas de Apoyo en el Hogar en el sitio web de My Aged Care para estimar los costos en **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- ☐ Si ya recibe un pago de apoyo a los ingresos, consulte la sección anterior: "¿Cómo puedo obtener una evaluación de ingresos y bienes?"
- ☐ Si no recibe un pago de apoyo a los ingresos, complete una evaluación de ingresos y bienes visitando el sitio web de Services Australia en **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Comuníquese con posibles proveedores, analice lo que pueden ofrecer y cuánto cobran

- ☐ ¿Dónde está ubicado el proveedor?
- ☐ ¿Pueden responder a cualquier requisito especial que usted pueda tener (idioma, cultura, diversidad)?
- ☐ ¿Dónde y cuándo me brindarán el apoyo?
- ☐ ¿Quién me prestará mis servicios?
- ☐ ¿Cuánto costarán los cuidados y los servicios?
- ☐ ¿Puedo autogestionar partes de mis servicios?
- ☐ ¿Qué controles realizan para garantizar la calidad del servicio?

Firme un acuerdo de servicios con el proveedor elegido

* Si recibe un pago de apoyo a los ingresos, esta información ya estará en poder de Services Australia/DVA, por lo que no necesita organizar una evaluación de ingresos y bienes. Si no se conserva esta información y usted decide no evaluar sus ingresos, se le solicitará que realice las contribuciones máximas.

LISTA DE COMPROBACIÓN

Inicio de servicios

Después de recibir su carta de asignación de fondos, puede firmar un acuerdo de servicios con un proveedor de Apoyo en el Hogar y comenzar a recibir los servicios.

Utilice esta lista de comprobación como guía a través de este proceso.

Reciba su carta de asignación de fondos para el programa Apoyo en el Hogar

Comuníquese con su proveedor de preferencia

- ☐ Lleve una copia de su plan de apoyo individual y de su aviso de decisión.
- ☐ Lleve una copia de los resultados de su evaluación de ingresos.
Nota: Si aún no ha completado una evaluación de ingresos, puede hacerlo visitando el sitio web de Services Australia en **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.
- ☐ Lleve todos los registros médicos pertinentes.

Celebre su acuerdo de servicios

- ☐ Acuerden sus servicios y precios.
- ☐ Acuerden cuándo comenzará a recibir los servicios.
- ☐ Firme su acuerdo de servicios.

Inicie y gestione sus servicios

- ☐ Desarrolle un plan de cuidados y revíselo cuando sea necesario para asegurarse de que aún atienda sus necesidades.
- ☐ Elabore un presupuesto individualizado.
- ☐ Si sus necesidades cambian, converse sobre ellas con su proveedor o socio de cuidados.

LISTA DE COMPROBACIÓN

Cambio de proveedor

Puede cambiar de proveedor del programa de Apoyo en el Hogar en cualquier momento, por cualquier motivo, sin costo alguno.

Utilice esta lista de comprobación como guía a través del proceso de cambio de proveedor.

Lea su acuerdo de servicios vigente

- ☐ Entienda todas las condiciones.

Comience a buscar nuevos proveedores en su área local

- ☐ Utilice la herramienta 'Find a provider' (Buscar un proveedor) en el sitio web de My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** o llame gratis al **1800 200 422**.

Elija un proveedor adecuado y verifique que pueda brindarle los servicios que necesita dentro de su presupuesto

Acuerde una fecha de finalización de los servicios con su proveedor actual

Nota: debe dar a su antiguo proveedor una fecha exacta de salida. También es útil que tanto su antiguo proveedor como el nuevo sepan con quién estuvo anteriormente y las fechas exactas de comienzo y finalización.

Firme un contrato de servicios con su nuevo proveedor

- ☐ Trabaje con su proveedor para administrar su presupuesto.
- ☐ Acuerde la fecha de inicio para comenzar a trabajar con su nuevo proveedor.
Nota: esto debe ser posterior a la fecha de finalización de los servicios con su proveedor actual.
- ☐ Celebre un su nuevo acuerdo de servicios.

Proporcione a su proveedor actual los datos de su nuevo proveedor lo antes posible para que pueda gestionar la transferencia de su presupuesto

Nota: esto debe ocurrir dentro de los 28 días posteriores a la fecha de salida acordada.





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

DT0004901-1025