



Australian Government



myagedcare

Portuguese | Português



Seu guia para o **Plano de Cuidados Restaurativos**





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 o Plano de Cuidados Restaurativos

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.

Este livreto foi concebido para ajudar você, sua família ou seus amigos a tomar decisões importantes sobre os seus cuidados. Ele inclui muitas informações úteis, mas você pode querer fazer mais pesquisas para ajudá-lo a tomar uma decisão.

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 através do Plano de Cuidados Restaurativos.

Você deve ler este livreto se a avaliação feita por um avaliador de cuidados a idosos indicar que você necessita de cuidados restaurativos para o ajudar a manter-se independente.

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



Entre em contato com o My Aged Care gratuitamente, pelo telefone **1800 200 422**, visite MyAgedCare.gov.au ou visite um centro de atendimento da Services Australia

Este livreto:

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.

Para mais informações, visite MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway.

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 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.

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 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 Plano de Cuidados Restaurativos?	4
Custos do Plano de Cuidados Restaurativos	8
Plano de acesso aos Cuidados Restaurativos	13
1. Entre em contato com o My Aged Care	14
2. Faça uma avaliação de cuidados a idosos	15
3. Entre em acordo sobre um plano de apoio	17
4. Administrando os seus serviços	19
5. Saindo do Plano de Cuidados Restaurativos	21
Assistência adicional	25

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 Plano de Cuidados Restaurativos?

Este livreto é sobre o Plano de Cuidados Restaurativos, um plano de curto prazo para ajudá-lo a recuperar ou manter sua independência.

Os cuidados restaurativos concentram-se na melhoria da sua vida no dia a dia, e na redução da necessidade de cuidados mais intensivos e continuados – para que você continue a fazer as atividades de que gosta.

O plano destina-se a:

- adiar ou evitar a necessidade de cuidados continuados em casa, ou a necessidade de receber cuidados mais intensivos
- ajudá-lo a voltar a fazer suas atividades diárias por conta própria
- administrar condições novas ou que estão mudando, relacionadas à sua idade
- ensinar a você formas de manter-se independente por mais tempo através da educação em reabilitação.

Durante a seu avaliação de cuidados a idosos, o seu avaliador conversará com você para decidir se cuidados restaurativos podem ajudá-lo a manter-se independente. Se for o caso, você trabalhará com um provedor de cuidados restaurativos para definir objetivos, desenvolver um plano e providenciar serviços para atingir esses objetivos.



Se elegível, você receberá serviços clínicos coordenados e intensivos, tais como enfermagem e outros serviços de apoio à área da saúde.

Cada episódio oferece um subsídio de até \$ 6.000. Você pode acessar esse subsídio duas vezes (totalizando até \$ 12.000) durante um período de 12 meses, quer como:

- 2 episódios separados em períodos diferentes do ano (não consecutivos), ou
- 2 unidades de subsídios num único período de 16 semanas, se for aprovado por um avaliador de cuidados a idosos.

Se você precisar acessar episódios não consecutivos, precisará esperar pelo menos 3 meses a partir da conclusão do episódio original.

Não existem disposições em relação à suspensão temporária de pagamento de serviços durante o período de provisão de cuidados restaurativos.



Sobre o plano

Através do Plano de Cuidados Restaurativos, você poderá receber até 16 semanas consecutivas de suporte intensivo em serviços de apoio à área da saúde, centrados em alcançar objetivos ou resultados específicos. O plano requer participação ativa e motivação conforme você trabalha para aumentar a capacidade para maior independência. Isso ajuda você a adiar a necessidade de níveis mais elevados de assistência de cuidados a idosos.

O plano conta com o apoio de um grupo de profissionais de serviços de apoio à saúde e/ou enfermagem, conhecido como equipe multidisciplinar (EMD).

A sua EMD individual será composta por vários profissionais de saúde diferentes, tais como:

- um fisioterapeuta
- um terapeuta ocupacional
- um enfermeiro
- um podólogo
- um nutricionista.

Um profissional de saúde (como um médico ou especialista) pode fazer parte da equipe, mas não necessariamente. Se precisar consultar um médico, o Medicare poderá cobrir alguns dos custos – ou talvez você mesmo precise pagar.

Serviços médicos e de enfermagem só devem ser utilizados através do Plano de Cuidados Restaurativos para alcançar os resultados de objetivos especificados.

Serviços disponíveis

Os tipos de serviços disponíveis através deste plano dependerão das suas necessidades avaliadas. Os serviços serão selecionados com a sua participação, mas devem estar na lista de serviços do Support at Home [Apoio Domiciliar].

Saiba mais sobre o que está disponível na lista de serviços do Support at Home: Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List.

Tecnologia assistiva e pequenas modificações domésticas também podem ser fornecidas como parte dos seus cuidados restaurativos, se o seu avaliador de cuidados a idosos determinar que isso é necessário. Isso será fornecido através do esquema para Assistive Technology and Home Modifications [Tecnologia de Apoio e Modificações Domésticas, AT-HM].

Saiba mais sobre o esquema AT-HM: MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Programs/Assistive-Technology-And-Home-Modifications-Scheme.

Mesmo que você já receba serviços continuados do Support at Home, você ainda pode ter acesso ao Plano de Cuidados Restaurativos. Por exemplo, você pode receber serviços profissionais de apoio à saúde sob o plano para se recuperar de uma queda, enquanto ainda recebe serviços continuados do Support at Home, como limpeza de casa.

No entanto, apenas um provedor do Support at Home pode fornecer os seus serviços – você não pode usar dois provedores diferentes para os serviços continuados e para o Plano de Cuidados Restaurativos. Se o seu provedor atual não oferecer o Plano de Cuidados Restaurativos, você precisará mudar de provedor para ambos serviços, os continuados e os restaurativos.

Exclusões de elegibilidade

Você **não** é elegível para receber os cuidados restaurativos se:

- recebe ou é elegível para receber o Plano de Cuidados de Fim da Vida (ou necessita de cuidados paliativos)
- tiver acessado dois episódios separados ou duas unidades de subsídio para cuidados restaurativos do Support at Home nos últimos 12 meses (ou recebido o Plano de Cuidados Restaurativos nos últimos 90 dias)
- recebe ou é elegível para receber serviços do Programa de Cuidados de Transição (residindo em hospital ou similar)
- vive permanentemente em casa de repouso.



Custos do Plano de Cuidados Restaurativos

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

Só lhe será pedido que contribua para os serviços que recebeu. Por exemplo, se você receber transporte, contribuirá para uma parte do custo total.

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

O valor de contribuição que será solicitado dependerá de uma avaliação da sua renda e bens conduzida pela Services Australia. O seu provedor poderá ajudá-lo a entender as suas contribuições. O valor também depende 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].

Esta tabela resume as contribuições padrão do programa 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 (não elegível para um Commonwealth Seniors Health Care Card)	0%	50%	80%

Existem diferentes disposições para as pessoas que estavam a receber ou foram aprovadas para um Home Care Package [Pacote de Cuidados Domiciliares] até 12 de setembro de 2024. Para mais informações, visite [MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions](https://www.myagedcare.gov.au/support-home-costs-and-contributions).

Límite 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.

Leia a ficha informativa sobre as *contribuições de participantes do Support at Home* para informações adicionais em [Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions](https://www.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), não precisará solicitar uma avaliação de renda e bens. A agência competente utilizará as informações financeiras existentes para determinar as 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, uma avaliação de renda e bens determinará suas contribuições. Se não solicitar uma avaliação de renda e bens, seu provedor poderá pedir a você que pague os custos máximos até atingir o limite vitalício.

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://www.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 à sexta, das 8h às 17h.
- Visite um centro de atendimento da Services Australia ou agende online 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://www.servicesaustralia.gov.au/my-aged-care-face-to-face-services) ou ligue gratuitamente para **1800 227 475**.

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**.

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.

Para saber mais sobre os custos e contribuições dos cuidados a idosos, 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**.

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**.

O que os provedores podem cobrar

Os preços dos serviços de cuidados restaurativos devem refletir os custos da prestação do serviço, incluindo eventuais despesas administrativas ou de transporte. Esses preços devem ser razoáveis e justificáveis.

Os participantes só podem ser cobrados pelos serviços que recebem, e não podem ser cobrados por cuidados clínicos, ou por entrar e sair de um acordo com um provedor.

Um provedor deve ser capaz de explicar os seus preços para serviços específicos e documentá-los no seu contrato de prestação de serviços.

Se os preços ou serviços mudarem, você ou sua pessoa de apoio registrada deve concordar com a alteração e assinar um novo contrato (se ainda não houver concordado). Se você não concordar com o preço, você não precisa assinar um contrato, mas um contrato deverá estar em vigor para receber o Plano de Cuidados Restaurativos.

A lista de preços indicativa do Support at Home pode ajudar a determinar 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).

Os custos do provedor também estão disponíveis na ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care:

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

Saiba mais sobre os direitos e proteções dos consumidores em "Proteção dos consumidores em relação aos preços do Support at Home – ficha informativa para os 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).



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. Para mais informações, visite MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance.

Há uma seção com *Informações Adicionais* no final deste livreto.

Plano de acesso aos Cuidados Restaurativos

1

**Entre em contato com o
My Aged Care**

2

**Faça uma avaliação de cuidados
a idosos**

3

**Entre em acordo sobre
um plano de apoio**

4

**Administrando os seus
serviços**

5

**Saindo do Plano de
Cuidados Restaurativos**



Entre em contato com o My Aged Care gratuitamente, pelo telefone **1800 200 422**,
visite **MyAgedCare.gov.au** ou visite um centro de atendimento da Services Australia

1

Entre em contato com o My Aged Care

O My Aged Care é onde você administra os serviços de cuidados a idosos subsidiados pelo governo australiano. Acesse o My Aged Care online, por telefone ou pessoalmente.

Você precisará fazer uma avaliação para acessar os serviços de cuidados a idosos. Se você ainda não foi avaliado, pode solicitar uma avaliação de três formas:

Online

O formulário de solicitação online é rápido e fácil de utilizar. Também pode utilizar o verificador de elegibilidade antes de fazer uma solicitação.

Visite MyAgedCare.gov.au/Apply-Online.

Por telefone

Ligue para o My Aged Care para discutir suas necessidades e preencha o formulário de solicitação de avaliação pelo telefone. O centro de atendimento está aberto 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.

Os centros de atendimento da Services Australia estão abertos durante a semana das 8h às 17h.

Chamada gratuita pelo telefone **1800 227 475**.

Faça uma avaliação de cuidados a idosos

Durante a sua avaliação, serão feitas perguntas sobre as suas atividades, necessidades e preferências do dia a dia. Sua avaliação também incluirá perguntas sobre o que consegue fazer bem, para quais atividades precisa de ajuda e o que quer ser capaz de fazer.

Você poderá ser questionado sobre o seu histórico médico – registros ou relatórios médicos podem ajudar a informar as decisões do seu avaliador, se consentir em fornecê-los.

O seu avaliador deverá discutir com você as opções disponíveis, com base nas suas necessidades identificadas na avaliação, incluindo a sua elegibilidade para o Plano de Cuidados Restaurativos. Você também pode considerar se o seu provedor atual do Support at Home oferece o Plano de Cuidados Restaurativos, ou se você precisa encontrar um novo provedor.

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. Se tiver sido aprovado para receber serviços, o seu plano de apoio será anexado à sua carta. O seu plano de apoio orientará os cuidados de que necessita para recuperar capacidades ou evitar um maior declínio.

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

Apoio durante o processo de avaliação

Você pode optar por ter um parente, amigo ou cuidador com você na avaliação para o apoiar.

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. Saiba mais sobre as pessoas de apoio registradas na seção *Informações Adicionais* deste livro.

Se você é um idoso aborígene e/ou ilhéu do Estreito de Torres, você pode optar por ter um funcionário do Elder Care Support [Assistência a Anciãos] para apoiá-lo na avaliação, ou falar em seu nome.

Você deve informar o seu avaliador antes da avaliação se precisar de um tradutor ou intérprete – ele pode organizar serviços gratuitos para apoiá-lo.

Se uma avaliação presencial não for possível, seu avaliador de cuidados a idosos poderá agendar uma avaliação por telefone ou videoconferência. Isso pode acontecer se estiver numa área remota ou se existirem circunstâncias excepcionais (como um evento meteorológico).

Reclamações sobre avaliações

Se tiver dúvidas sobre a sua avaliação, tente falar com o seu avaliador de cuidados a idosos em primeira instância. As organizações de avaliação de cuidados a idosos têm procedimentos de reclamação em vigor e trabalharão com você para resolver as suas preocupações.

Se você e o avaliador de cuidados a idosos não conseguirem resolver o problema, ou se se sentir desconfortável em abordá-los diretamente, entre em contato com o My Aged Care através de chamada gratuita pelo telefone **1800 200 422**.

Você também pode recorrer de uma decisão ou apresentar uma reclamação. Veja a seção *Informações Adicionais* deste livro para saber mais.

3

Entre em acordo sobre um plano de apoio

Durante a sua avaliação, o seu avaliador trabalhará com você para desenvolver um plano de apoio personalizado. O seu plano de apoio será adaptado às suas necessidades e será desenvolvido para maximizar a sua independência e qualidade de vida. O seu plano de apoio explicará para quais serviços você foi aprovado.

Se aprovado para o Plano de Cuidados Restaurativos, seu plano de apoio será usado pelo seu provedor para desenvolver um plano de objetivos para ajudá-lo a trabalhar em seu episódio de cuidados restaurativos.

Se já estiver acessando serviços continuados do Support at Home, você deve verificar se o seu provedor oferece o Plano de Cuidados Restaurativos. Se não oferecer, será necessário encontrar outro provedor, uma vez que os serviços do Support at Home só podem ser prestados por um único provedor.

Se ainda não estiver recebendo serviços continuados do Support at Home, você precisará escolher um provedor no prazo de 56 dias após a sua aprovação ou 84 dias com uma prorrogação. Você deve considerar o que é importante para você ao escolher um provedor, incluindo:

- 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?
- Eles trabalharão comigo para alcançar os meus 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?

Tente falar com amigos, familiares ou seu médico sobre quem eles recomendam. O seu grupo multicultural local, organização de aborígenes e ilhéus do Estreito de Torres ou grupo comunitário também pode ter conselhos valiosos sobre como satisfazer as suas necessidades.

Definição de objetivos

Seu provedor terá um funcionário dedicado aos seus cuidados sob o Plano de Cuidados Restaurativos – essa pessoa é chamada de **parceiro de cuidados restaurativos**. Este será um profissional qualificado de enfermagem ou de uma atividade de apoio à saúde que vai ajudá-lo a planejar objetivos, administrar serviços, tomar decisões e aprender o que você pode fazer para permanecer independente pelo maior tempo possível.

O seu parceiro de cuidados restaurativos irá trabalhar com você, utilizando o seu plano de apoio para criar um **plano de objetivos**. Seus objetivos devem ser específicos, mensuráveis e alcançáveis dentro do episódio de curto prazo de até 16 semanas. O seu parceiro de cuidados restaurativos vai ajudá-lo a rever seu plano de objetivos regularmente para garantir que os seus serviços e apoios continuam a ajudá-lo a alcançar os seus objetivos. Ele também pode ajudá-lo a ajustar seu plano ou a organizar serviços continuados, conforme necessário. Seu plano de objetivos deve ser adaptado para apoiá-lo na recuperação de capacidades e ajudá-lo a aprender a continuar sendo independente.

Estes serão documentados no seu plano de objetivos, além dos serviços que você receberá para ajudá-lo a alcançá-los.

O seu plano de objetivos/contrato de prestação de serviços terá:

- a data de início e a data estimada de término do episódio
- as suas necessidades, objetivos, preferências e suportes existentes
- uma lista de quaisquer outros serviços ou suportes que receba para o ajudar a atingir o seu objetivo
- quaisquer riscos identificados na sua avaliação
- os serviços que serão prestados, incluindo a gestão dos cuidados restaurativos, bem como a frequência e as datas previstas;
- acesso ao seu orçamento individualizado
- informações sobre revisões regulares
- como você planeja sair do plano.

O seu parceiro de cuidados restaurativos irá consultá-lo regularmente para rever seu progresso e discutir como você está trabalhando para atingir seus objetivos. Ele pode prestar apoio e resolver problemas e riscos à medida que eles surgem.

Ele também pode sugerir opções para você que não fazem parte do Plano de Cuidados Restaurativos, como programas comunitários de saúde ou exercícios, para apoiar sua independência.

O que esperar dos provedores de serviços

Sua equipe multidisciplinar e os provedores de serviços devem apoiá-lo a fazer o máximo que puder e ajudá-lo a atingir seus objetivos.

Eles devem prestar os serviços para os quais estão registrados, adaptados às suas circunstâncias únicas, e trabalhar em parceria com você, sua família, amigos e cuidadores. Eles devem respeitar suas crenças, cultura e modo de vida. Os provedores só devem prestar serviços para os quais você tenha sido aprovado no seu plano de apoio.

Mudanças nas necessidades de cuidados

O Plano de Cuidados Restaurativos não foi concebido para cuidados de longa duração. Se as suas necessidades mudarem ou se não conseguir atingir seus objetivos, você deve conversar com o seu parceiro de cuidados restaurativos. Você deve informar o seu parceiro de cuidados restaurativos se tiver uma alteração de circunstâncias, como uma queda ou outro evento, que afete a sua participação no seu episódio de cuidados restaurativos.

Seu provedor ou parceiro de cuidados restaurativos também poderá conversar com você se achar que as suas necessidades mudaram ou que você não conseguirá atingir seus objetivos.

Assim que estiver claro quais são as suas novas necessidades, você receberá opções sobre os cuidados e serviços mais adequados. Isso poderá incluir o acesso a serviços continuados de cuidados a idosos. Com isso, será preciso solicitar uma reavaliação.

Mudança de provedor

Você pode mudar de provedor a qualquer momento. Se quiser mudar seu provedor, você deve falar com seu provedor atual primeiro. É proibida a cobrança de quaisquer taxas de entrada ou saída para mudar de provedor. Não existem disposições de suspensão temporária de pagamento de serviços no Plano de Cuidados Restaurativos, portanto a data de saída do seu episódio precisará ser considerada ao mudar de provedor.

Gestão de cuidados

O seu orçamento de cuidados restaurativos incluirá os custos da gestão de cuidados efetuada pelo seu provedor. A gestão de cuidados pode incluir o planejamento de objetivos, a gestão de orçamentos, a avaliação do seu progresso e o apoio à recuperação de capacidade. Também pode incluir apoio para ajudá-lo a aprender mais sobre como permanecer independente e tomar decisões informadas sobre seus cuidados.

Estas atividades são geralmente realizadas pelo seu parceiro de cuidados restaurativos.



Saindo do Plano de Cuidados Restaurativos

O seu parceiro de cuidados restaurativos irá ajudá-lo a planejar sua saída com um **plano de saída**. Esse plano deve começar no início do seu episódio e conter:

- os serviços recebidos
- os objetivos planejados e se foram cumpridos
- quaisquer recomendações da sua equipe multidisciplinar
- se você precisa de uma reavaliação ou se não precisa de mais apoio.

Você deve guardar a sua cópia do seu plano de saída, pois pode ser útil se precisar de cuidados continuados mais tarde, ou se optar por acessar outros serviços de cuidados a idosos.

Ao sair do Plano de Cuidados Restaurativos, você pode passar por uma reavaliação se suas necessidades de cuidados mudarem. Isso pode incluir o acesso a serviços continuados de cuidados a idosos.

Se você já estava recebendo serviços continuados, isso determinará se precisa de uma classificação mais alta.

Os seus direitos e responsabilidades legais

No âmbito da nova *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**.

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**.

Designação de representante para avaliações de renda e bens

Você pode também nomear um representante para pedir informações ou agir em seu nome junto a 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 a 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**.
- Para o DVA, preencha um "Pedido de designação de representante para Cuidados a Idosos para clientes do DVA (AC019)": **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**
- 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**.



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 esquálido
- que estão em risco de ficar sem abrigo
- que não conseguem receber os apoios de cuidados a idosos de que necessitam.

Os apoios incluem:

- planejamento 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 Anciões] 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 Aborigene] oferece esse programa através de suas organizações parceiras em todo o país.

Para mais informações, visite 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.

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.

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 PICCACAlliance.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**.



Notas

Entre em contato com o My Aged Care gratuitamente, pelo telefone **1800 200 422**, visite **MyAgedCare.gov.au** ou visite um centro de atendimento da Services Australia

Notas



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

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

DT0004905-1025