



Australian Government

Spanish | Español



myagedcare



Su guía para el **Programa de Cuidados Restaurativos**



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 para el Programa de Cuidados Restaurativos

Comuníquese con nosotros

Las consultas sobre la licencia y cualquier uso de este documento se pueden enviar por correo electrónico a **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Puede encontrar este producto en **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Este folleto está diseñado para ayudarle a usted, a su familia o a sus amigos a tomar decisiones importantes sobre sus cuidados. Aunque incluye mucha información útil, usted también puede investigar más antes de tomar una decisión.

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

¿Es este folleto adecuado para usted?

Este folleto explica cómo los adultos mayores pueden recibir apoyo a través del Programa de Cuidados Restaurativos.

Debe leer este folleto si un evaluador de cuidado para adultos mayores ha determinado que necesita cuidados restaurativos para ayudarle a continuar viviendo de manera independiente.

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?

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.

Para obtener más información, visite MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway.

Cuidados básicos en el hogar

Servicios de atención y apoyo continuos o de corto plazo a través del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth (CHSP). Puede obtener ayuda con las tareas del hogar, el cuidado personal, las comidas y la preparación de alimentos, el transporte, las compras, los servicios de la salud relacionados (como la fisioterapia) y el apoyo social. También puede solicitar un respiro planeado para darle un descanso a su cuidador.

El CHSP pasará a formar parte del programa de Apoyo en el Hogar (Support at Home) a partir del 1 de julio de 2027. El CHSP continuará para clientes actuales y nuevos con necesidades de apoyo de bajo nivel.

Cuidado continuo en el hogar

El programa Apoyo en el Hogar brinda acceso a servicios de atención y apoyo, equipos y modificaciones en el hogar para ayudar a las personas mayores a mantenerse saludables, activas y socialmente conectadas con su comunidad.

Este programa (Apoyo en el Hogar) brinda un mayor nivel de cuidados para quienes tengan necesidades complejas y requieran más ayuda para estar en casa.

Centro residencial para adultos mayores

Se brinda atención personal y de enfermería en residencias de cuidado de adultos mayores si no puede vivir de forma independiente en su propia casa. Los hogares para adultos mayores también están disponibles para estadías cortas para un respiro residencial.

Programa de Cuidados 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 de Cuidados Restaurativos?	4
Costos del Programa de Cuidados Restaurativos	8
Programa para acceder a Cuidados Restaurativos	13
1. Comuníquese con My Aged Care	14
2. Realice una evaluación de cuidado para adultos mayores	15
3. Acuerde un plan de apoyo	17
4. Gestione sus servicios	19
5. Culmine el Programa de Cuidados Restaurativos	21
Más ayuda	25

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 de Cuidados Restaurativos?

Este folleto trata sobre el Programa de Cuidados Restaurativos, un programa a corto plazo para ayudarle a recuperar o mantener su independencia.

Los cuidados restaurativos se centran en mejorar el funcionamiento diario y reducir la necesidad de cuidados más intensivos y continuos para que usted pueda seguir realizando las actividades que más disfruta.

El programa está diseñado para:

- retrasar o evitar la necesidad de cuidados continuos en el hogar o el traslado a un centro de cuidados más intensivos;
- ayudarle a volver a realizar sus actividades diarias por su cuenta;
- aprender a gestionar afecciones nuevas o cambiantes relacionadas con la edad;
- enseñarle maneras de mantenerse independiente por más tiempo a través de la educación para la rehabilitación.

Durante su evaluación de cuidado para adultos mayores, su asesor conversará con usted para decidir si los cuidados restaurativos podrían ayudarle a continuar viviendo de manera independiente. De ser así, usted trabajará con un proveedor de cuidados restaurativos para establecer objetivos, desarrollar un plan y organizar servicios para alcanzar esos objetivos.



Si es elegible, recibirá servicios clínicos coordinados e intensivos, como enfermería y otros servicios relacionados con la salud.

Cada episodio proporciona una financiación de hasta \$6 000. Puede acceder a esta financiación dos veces (por un total de hasta \$12 000) durante un período de 12 meses, ya sea con:

- 2 episodios independientes en diferentes momentos del año (no consecutivos); o
- 2 unidades de financiación dentro de un único período de 16 semanas si lo aprueba un evaluador de cuidado para adultos mayores.

Si necesita acceder a episodios no consecutivos, tendrá que esperar al menos 3 meses desde la finalización del episodio inicial.

No existen disposiciones sobre licencias para acceder a cuidados restaurativos.



Acerca del programa

A través del Programa de Cuidados Restaurativos, usted puede recibir hasta 16 semanas consecutivas de apoyo intensivo de servicios relacionados con la salud, con el foco de lograr objetivos o resultados específicos. El programa requiere participación activa y motivación a medida que trabaja para aumentar la función y lograr una mayor independencia. Esto le ayudará a retrasar la necesidad de mayores niveles de asistencia de cuidado de adultos mayores.

El programa incluye el apoyo de un grupo de profesionales de la salud o enfermería, conocidos como equipo multidisciplinario (MDT). Su MDT individual estará compuesto por diferentes profesionales de la salud, como:

- un/a fisioterapeuta;
- un/a terapeuta ocupacional;
- un/a enfermero/a;
- un/a podólogo/a;
- un/a nutricionista.

Un profesional médico (como un médico o un especialista) puede ser parte del equipo, pero no es necesario que lo sea. Si necesita ver a un médico, Medicare podría cubrir algunos de los costos, o tal vez usted tenga que pagarlos.

Los servicios de enfermería y de salud no aliados solo deben utilizarse a través del Programa de Cuidados Restaurativos para lograr resultados específicos de los objetivos establecidos.

Servicios disponibles

Los tipos de servicios disponibles a través de este programa dependerán de la evaluación de sus necesidades. Los servicios se seleccionarán con su ayuda, pero deben pertenecer a la lista de servicios de Apoyo en el Hogar.

Obtenga más información sobre la lista de servicios de Apoyo en el Hogar disponibles: **[Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list)**.

También se pueden brindar tecnología de asistencia y modificaciones menores en el hogar como parte de sus cuidados restaurativos, si su evaluador de cuidado para adultos mayores determina que esto es necesario. Esto se proporcionará a través del programa Tecnología de Asistencia y Modificaciones del Hogar (AT-HM).

Obtenga más información sobre el programa AT-HM:

[MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Programs/Assistive-Technology-And-Home-Modifications-Scheme](https://www.myagedcare.gov.au/aged-care-programs/assistive-technology-and-home-modifications-scheme).

Aunque ya reciba servicios continuos de Apoyo en el Hogar, aún puede acceder al Programa de Cuidados Restaurativos. Por ejemplo, puede recibir servicios de salud aliados dentro del programa de recuperación de una caída, mientras sigue recibiendo servicios continuos de Apoyo en el Hogar, como, por ejemplo, la limpieza de su casa.

Sin embargo, solo un proveedor de Apoyo en el Hogar puede brindarle sus servicios: no puede utilizar dos proveedores diferentes para los servicios continuos y el Programa de Cuidados Restaurativos. Si su proveedor actual no ofrece el Programa de Cuidados Restaurativos, deberá cambiar de proveedor tanto para sus servicios continuos como para los restaurativos.

Condiciones de elegibilidad

Usted **no** es elegible para recibir cuidados restaurativos si:

- recibe o es elegible para recibir el Programa de Cuidados al Final de la Vida (o requiere cuidados paliativos);
- ha accedido a dos episodios independientes o dos unidades de financiación para el cuidado restaurativo del programa Apoyo en el Hogar en los últimos 12 meses (o ha recibido el Programa de Cuidados Restaurativos en los últimos 90 días);
- se encuentra recibiendo o es elegibles para recibir servicios del Programa de Cuidados de Transición (reside en un hospital o similar);
- recibe cuidados residenciales para adultos mayores.



Costos del Programa de Cuidados Restaurativos

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

Solo se le pedirá que pague los servicios que haya recibido. Por ejemplo, si recibe servicios de transporte, deberá pagar una parte del costo total.

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

La cantidad que se le solicitará que aporte dependerá de una evaluación de sus ingresos y activos que realizará Services Australia. Su proveedor puede ayudarle a entender sus contribuciones. También depende del estado de su Pensión por Edad y de si tiene una Tarjeta de Salud 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 una 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.
Jubilados autofinanciados (elegibles para una Tarjeta de Atención Médica para Personas Mayores de la Commonwealth - CHSC)	0 %		
Jubilados autofinanciados (no elegibles para una Tarjeta de Salud para Personas Mayores de la Commonwealth)	0 %	50 %	80 %

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

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.

Lea la hoja informativa sobre las *contribuciones de los participantes de Apoyo en el Hogar* para obtener información adicional 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 completa o parcial de Services Australia o del Departamento de Asuntos de Veteranos (DVA), no necesitará solicitar una evaluación de ingresos y bienes. La agencia pertinente utilizará la información financiera existente para determinar 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. Si no presenta la solicitud, su proveedor puede pedirle que pague los costos máximos hasta alcanzar el límite de por vida.

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**.

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.

Información y educación financiera

Antes de decidir cómo pagar sus servicios de cuidado para adultos mayores, es recomendable que busque asesoramiento financiero independiente. Además, si tanto usted como su pareja necesitan acceso a servicios de cuidado para adultos mayores, cada uno de sus métodos de pago puede afectar las tarifas y contribuciones de los cuidados de adultos mayores del otro.

Para conocer más sobre las tarifas y contribuciones de los cuidados de adultos mayores, 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**.

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.**

Costos de los proveedores

Los precios de los servicios de cuidados restaurativos deben reflejar los costos de prestación del servicio, incluidos los gastos de administración o de traslado. Estos precios deben ser razonables y justificables.

Los precios de los servicios de cuidados restaurativos deben reflejar los costos de prestación del servicio, incluidos los gastos de administración o de traslado. Estos precios deben ser razonables y justificables.

Solo se le puede cobrar por los servicios que recibe y no se le puede cobrar ninguna tarifa por atención clínica ni por establecer o rescindir un acuerdo con un proveedor.

Un proveedor debe poder explicar sus precios por servicios específicos y documentarlos en su acuerdo de servicios.

Si cambian los precios o los servicios, usted o su ayudante registrado deben aceptar el cambio y firmar un nuevo contrato (si no lo han firmado ya). Si el precio no le parece adecuado, no tiene que firmar un acuerdo. Sin embargo, para recibir el Programa de Cuidados Restaurativos, debe existir un acuerdo vigente.

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

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

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



¿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. Para más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

También puede consultar la sección *Más información* al final de este cuadernillo.

Programa para acceder a Cuidados Restaurativos

1

Comuníquese con My Aged Care

2

Realice una evaluación de cuidado para adultos mayores

3

Acuerde un plan de apoyo

4

Gestione sus servicios

5

Culmine el Programa de Cuidados Restaurativos



My Aged Care es el lugar donde usted administra los servicios de cuidado para adultos mayores financiados por el Gobierno de Australia. Puede acceder a My Aged Care en línea, por teléfono o en persona.

Para acceder a los servicios de cuidado para adultos mayores, debe realizarse una evaluación. Si aún no le han evaluado, puede solicitar que le evalúen de tres maneras:



En línea

El formulario de solicitud en línea es rápido y fácil de utilizar. También puede usar el verificador de elegibilidad antes de presentar la solicitud.

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



Por teléfono

Llame a My Aged Care para analizar sus necesidades y completar la solicitud para una evaluación por teléfono. El centro de contacto está abierto de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes y de 10 a. m. a 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 servicio de Services Australia están abiertos de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Llamada gratuita al **1800 227 475**.

Realice una evaluación de cuidado para adultos mayores

Durante su evaluación, se le preguntará sobre sus actividades, necesidades y preferencias diarias. También se le preguntará qué puede hacer sin problema, en qué necesita ayuda y qué le gustaría poder hacer.

Es posible que le pregunten sobre su historial médico: las historias clínicas o informes médicos pueden ayudar a fundamentar las decisiones de su evaluador, si usted acepta proporcionarlos.

Su evaluador debe analizar con usted las opciones en función de las necesidades identificadas en la evaluación, incluida su elegibilidad para el Programa de Cuidados Restaurativos. También puede considerar si su proveedor actual del programa Apoyo en el Hogar ofrece el Programa de Cuidados Restaurativos o si necesita buscar uno nuevo.

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. Si le aprobaron la solicitud para recibir los servicios, su plan de apoyo se adjuntará a su carta. Su plan de apoyo guiará la atención que necesita para recuperar capacidades o prevenir un mayor deterioro.

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.

Apoyo durante el proceso de evaluación

Es posible que desee que un familiar, amigo o cuidador esté presente en la evaluación para brindarle apoyo.

Su persona de apoyo puede ser su ayudante registrado: tiene tareas que debe cumplir al momento de ayudarlo en la toma de decisiones. Obtenga más información sobre los ayudantes registrados en la sección *Más información* de este recurso.

Si usted es un adulto mayor aborigen y/o de las islas del Estrecho de Torres, es posible que desee que un trabajador social para el cuidado de personas mayores le asista en la evaluación o que lo represente.

Debe informar a su evaluador antes de su evaluación si necesita un traductor o intérprete: ellos pueden organizar servicios gratuitos para ayudarlo.

Si no es posible realizar la evaluación en persona, se puede organizar por teléfono o videollamada. Esto puede suceder si usted se encuentra en un área remota o si hay circunstancias excepcionales (como un evento climático).

Quejas sobre la evaluación

Si tiene inquietudes acerca de su evaluación, intente hablar primero con su evaluador de cuidado para adultos mayores. Las organizaciones de evaluación de cuidados cuentan con procedimientos de quejas para ayudarlo a abordar sus inquietudes.

Si no puede resolver el problema con su evaluador, o prefiere no hablarlo con él, comuníquese con My Aged Care llamando gratis al **1800 200 422**.

También puede apelar una decisión o presentar una queja. Consulte la sección Información adicional de este recurso para obtener *más información*.

Durante la evaluación, su evaluador trabajará con usted para desarrollar un plan de apoyo personalizado. Su plan de apoyo se adaptará a sus necesidades y se llevará a cabo de manera tal que se optimice su independencia y calidad de vida. Su plan de apoyo le explicará qué servicios le han aprobado.

Si se aprueba su plan de apoyo para el Programa de Cuidados Restaurativos, su proveedor lo utilizará como guía para desarrollar un plan de objetivos que le ayude a superar su episodio de cuidados restaurativos.

Si ya accede a los servicios de Apoyo en el Hogar, debe verificar si su proveedor ofrece el Programa de Cuidados Restaurativos. De lo contrario, es posible que necesite buscar otro proveedor, ya que los servicios de Apoyo en el Hogar solo los debe brindar un único proveedor.

Si aún no recibe servicios continuos del programa Apoyo en el Hogar, deberá elegir un proveedor dentro de los 56 días posteriores a su aprobación, o 84 días con una extensión. Debe considerar qué es importante para usted al elegir un proveedor, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ¿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 alcanzar mis 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?

Pruebe hablar con tus amigos, familiares o su médico para que le recomienden a alguien. Su grupo multicultural local, su organización aborígen e isleña del Estrecho de Torres o su grupo comunitario también pueden tener consejos valiosos sobre cómo satisfacer sus necesidades.

Establecimiento de objetivos

Un miembro del personal de su proveedor estará dedicado a su atención bajo el Programa de Cuidados Restaurativos: esta persona se denomina **socio de cuidados restaurativos**. Será un profesional de enfermería o un profesional calificado de servicios de salud aliados que le ayudará a establecer objetivos, administrar servicios y tomar decisiones, y le brindará apoyo para que aprenda cómo puede ayudarse a sí mismo a mantenerse independiente el mayor tiempo posible.

Su socio de cuidados restaurativos trabajará con usted y utilizará su plan de apoyo como guía para elaborar un **plan de objetivos**. Sus objetivos deben ser específicos, medibles y alcanzables dentro del episodio a corto plazo de hasta 16 semanas. Su socio de cuidados restaurativos le ayudará a revisar su plan de objetivos periódicamente, para garantizar que sus servicios y apoyos aún le ayuden a alcanzar sus objetivos. También pueden ayudarle a ajustar su plan o a organizar servicios continuos según sea necesario. Su plan de objetivos debe estar diseñado para ayudarle a recuperar la funcionalidad y a aprender cómo seguir siendo independiente.

Esto se documentará en su plan de objetivos, junto con los servicios que recibirá para ayudarle a alcanzarlos.

Su plan de objetivos/acuerdo de servicios incluirá:

- las fechas de inicio y finalización estimadas del episodio;
- sus necesidades, objetivos, preferencias y ayudas existentes;
- una lista de cualquier otro servicio o apoyo que reciba para ayudarle a alcanzar su objetivo;
- cualquier riesgo identificado en su evaluación;
- los servicios que se prestarán, incluida la gestión del cuidado restaurativo, así como la frecuencia y las fechas previstas;
- el acceso a su presupuesto individualizado;
- los detalles de la revisión regular;
- cómo planea culminar el programa.

Su socio de cuidados restaurativos se comunicará con usted periódicamente para revisar su progreso y analizar cómo está trabajando para alcanzar sus objetivos. Pueden brindar apoyo y resolver problemas y riesgos a medida que surjan.

También podrían sugerirle opciones que no formen parte del Programa de Cuidados Restaurativos, como programas de salud comunitaria o de ejercicio, para apoyar su independencia.

Qué esperar de los proveedores de servicios

Su equipo multidisciplinario y sus proveedores de servicios deben apoyarle para que haga todo lo que pueda y ayudarle a alcanzar sus objetivos.

Deben brindar servicios para los cuales están registrados, adaptados a sus circunstancias únicas y trabajar en conjunto con usted, su familia, sus amigos y sus cuidadores. Deben respetar sus creencias, su cultura y su forma de vida. Los proveedores solo deben brindar los servicios que hayan sido aprobados en su plan de apoyo.

Necesidades de atención cambiantes

El Programa de Cuidados Restaurativos no está diseñado para cuidados a largo plazo. Si sus necesidades cambian o no puede alcanzar sus objetivos, debe hablar con su socio de cuidados restaurativos. Debe informar a su socio de cuidados restaurativos si ocurre algún cambio en sus circunstancias, como una caída u otro evento, que afecte su participación en su episodio de cuidado restaurativo.

Su proveedor o socio de cuidados restaurativos también puede hablar con usted si cree que sus necesidades han cambiado o si es posible que no pueda alcanzar sus objetivos.

Una vez que tenga una idea clara de cuáles son sus nuevas necesidades, se le brindarán opciones sobre la atención y los servicios que mejor se adapten a usted. Por ejemplo, se pueden incluir servicios continuos de cuidado para adultos mayores. Esto significará que será necesario solicitar una reevaluación.

Cambio de proveedores

Puede cambiar de proveedor en cualquier momento. Si desea cambiar de proveedor, primero debe hablar con su proveedor actual. No se le cobrará ninguna tarifa de entrada o salida por cambiar de proveedor. Las disposiciones sobre licencia no se aplican en el Programa de Cuidados Restaurativos, por lo que deberá tenerse en cuenta la fecha de salida de su episodio al cambiar de proveedor.

Gestión de cuidados

Su presupuesto de cuidado restaurativo tendrá costos de gestión de cuidado aplicados por su proveedor. La gestión del cuidado puede incluir la planificación de objetivos, la gestión de presupuestos, la evaluación de su progreso y el apoyo para que recupere su capacidad. También puede incluir apoyo para ayudarle a aprender más sobre cómo mantenerse independiente y tomar decisiones informadas sobre su cuidado.

Generalmente, su socio de cuidados restaurativos se encarga de estas actividades.



Su socio de cuidados restaurativos le ayudará a planificar cómo culminar este programa con un **plan de salida**. Este plan debe comenzar al inicio de su episodio y contener:

- los servicios recibidos;
- los objetivos planificados y mencionar si se alcanzaron;
- todas las recomendaciones de su equipo multidisciplinario;
- indicaciones sobre si necesita una reevaluación o si no necesita más apoyo.

Es importante que conserve una copia de su plan de salida, ya que puede ser útil si necesita cuidados continuos más adelante o si decide acceder a otros servicios de cuidado para adultos mayores.

Cuando culmine el Programa de Cuidados Restaurativos, es posible que se le realice una reevaluación si sus necesidades de cuidado cambian. Esto puede incluir el acceso a servicios continuos de cuidado para adultos mayores.

Si ya recibía servicios continuos, esto determinará si necesita una clasificación más alta.

Sus derechos y responsabilidades legales

Según la nueva Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act), sus derechos constituyen el pilar fundamental de su cuidado para adultos 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**.

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

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 más información, visite **[MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter](https://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](https://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](https://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. En virtud de la Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act), todos los proveedores deben contar con un sistema y un procedimiento 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 trabaja en estrecha colaboración con organismos de alto nivel y otros grupos que representan y defienden las necesidades de las personas mayores, entre ellos, por ejemplo, el Aged Care Council of Elders (Consejo de Cuidados para Personas Mayores), el Council on the Ageing (Consejo sobre el Envejecimiento, COTA), el National Aged Care Advisory Council and the Older Persons Advocacy Network (Consejo Asesor Nacional de Atención a Personas Mayores y la Red de Defensa de las Personas Mayores, OPAN).

El Gobierno financia a OPAN para implementar el Programa Nacional de Defensa en el Cuidado de Personas Mayores. Este programa ofrece información y apoyo gratuitos, confidenciales e independientes tanto para quienes buscan o reciben cuidado de adultos mayores financiado por el gobierno, como para sus familias o ayudantes.

Los defensores de cuidado de adultos mayores de OPAN pueden ayudarle a:

- comprender y ejercer sus derechos de cuidado de adultos mayores;
- encontrar servicios de cuidado para adultos mayores que atiendan sus necesidades; y
- resolver problemas con su proveedor de cuidado para adultos mayores financiado por el Gobierno.

Si tiene preguntas o inquietudes, puede hablar con un defensor de cuidado de adultos mayores llamando a la **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**.



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 al **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 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 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**.

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 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 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 más información, visite **FECCA.org.au**.

Socios en la Atención Culturalmente Apropriada (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 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, existe ayuda y asistencia 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**.





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

DT0004905-1025