

Receba o
resultado da
sua avaliação

Aguarde a
alocação
de serviços

Encontre um
provedor do
Support at Home

Assine um contrato
de prestação
de serviços

Faça a gestão dos
seus serviços

Pesquisa de fornecedores do Support at Home

Agora que você foi aprovado para o programa Support at Home [Apoio Domiciliar], você precisará pesquisar provedores e descobrir se eles oferecem serviços que atendem às suas necessidades avaliadas e ao seu orçamento. Você deve levar em conta quaisquer requisitos especiais. Por exemplo, alguns provedores especializam-se em serviços, como um idioma específico ou apoio à demência. Você pode encontrar provedores na sua área local utilizando a ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care em **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** ou fazendo uma chamada gratuita para o My Aged Care no **1800 200 422**.

Você também pode visitar um centro de atendimento da Services Australia ou agendar online uma consulta gratuita presencial para informações gerais e apoio. Para receber 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**.

Posso escolher quais os serviços que me serão oferecidos?

Você pode opinar sobre quais dos serviços *aprovados* quer receber, e sobre quem presta esses serviços. Discuta as suas necessidades e objetivos de cuidados avaliados com potenciais provedores para compreender a melhor forma de o apoiar.

Seus serviços aprovados podem incluir limpeza, tarefas domésticas, jardinagem leve, ajuda para tomar banho, ducha ou para vestir-se, serviços de enfermagem, cuidados temporários, apoio social ou serviços de transporte.

Leve uma cópia da sua carta de aprovação do Support at Home e plano de apoio, bem como o resultado da sua avaliação de renda e bens (se a tiver) a potenciais fornecedores, pois isso ajudará as suas discussões.

Quanto custará cada serviço?

Sob o programa Support at Home, você pagará apenas pelos serviços recebidos.

Cada provedor deve publicar seu preço mais comum para os serviços que oferece no seu próprio site, assim como no site do My Aged Care. Você pode visualizar e comparar informações sobre preços utilizando a ferramenta "Encontre um provedor" no site do My Aged Care em **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Existem proteções em vigor para garantir que seus preços sejam razoáveis e transparentes. Saiba mais em **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Quanto terei de contribuir para o custo dos serviços que recebo?

O governo financiará integralmente os cuidados clínicos, como enfermagem e fisioterapia. O seu nível de contribuição variará em função do tipo de serviço recebido e de sua renda e bens.

A Services Australia fará uma avaliação de renda e bens, semelhante à avaliação de capacidade financeira da pensão por idade, para determinar a sua taxa de contribuição.

A Services Australia ou o Departamento de Assuntos de Veteranos (DVA) possivelmente já têm seus dados financeiros se você recebe um pagamento de apoio à renda relevante. Você terá de se certificar de que os seus dados financeiros estão atualizados.

Confirme se você precisa completar uma avaliação de renda e bens acessando o site da Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

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

- ligue gratuitamente para a Services Australia no **1800 227 475**, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- visite um centro de atendimento da Services Australia ou agende online uma consulta gratuita presencial em **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ou ligue gratuitamente para **1800 227 475**.

Se você não completar uma avaliação de renda e bens, suas contribuições serão definidas na taxa máxima.

Você deve informar a Services Australia, no prazo de 14 dias, sobre quaisquer mudanças na sua situação financeira que possam afetar a sua contribuição.

Para obter uma estimativa das contribuições que você pode ser solicitado a pagar, use o estimador de taxas do Support at Home em **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Você pode receber ajuda por meio do programa de assistência para dificuldades financeiras se, por razões além do seu controle, você não puder contribuir. Saiba mais em **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

Como o provedor garante a qualidade do serviço?

A Declaração de Direitos na nova Lei de Cuidados a Idosos garantirá que você esteja no centro do seu cuidados a idosos. Você pode perguntar aos provedores o que eles farão para garantir que você seja capaz de tomar decisões sobre sua própria vida e ter suas escolhas não apenas aceitas, mas respeitadas.

Os Padrões de Qualidade de Cuidados a Idosos reforçados definem o que caracteriza um cuidado de qualidade. Você pode pedir aos provedores que lhe forneçam informações de uma forma que você consiga entender e expliquem o que isso significa para você.

Todos os provedores e trabalhadores de cuidados a idosos também devem seguir o Código de Conduta para Cuidados a Idosos. Você pode perguntar aos provedores como eles estão agindo de acordo com o Código para assegurar as melhores práticas de cuidado e apoio.

O governo está trabalhando num novo modelo de triagem de trabalhadores que introduzirá verificações mais rigorosas, alinhando a triagem de trabalhadores de cuidados a idosos ao National Disability Insurance Scheme [Esquema Nacional de Seguro para Pessoas com Deficiência]. Você pode perguntar aos provedores como eles verificarão se todos os trabalhadores são adequados para atuar no setor de cuidados a idosos.

Todos os trabalhadores de cuidados a idosos devem ter as qualificações, competências e experiência adequadas. Você pode perguntar ao seu provedor se eles têm um programa de treinamento e quais qualificações são exigidas antes que os trabalhadores possam atuar com os participantes.

Saiba mais em **MyAgedCare.gov.au/ Know-Your-Rights**.

Como os provedores gerenciam reclamações?

Você direciona o seu próprio cuidado e tem controle sobre quem presta seus cuidados, e onde e quando eles os prestam. Pergunte ao provedor qual é o processo para solicitar uma mudança de cuidador, se há prazos de aviso prévio e/ou implicações em termos de custo, e se existe um processo para reclamações.

Se não conseguir resolver uma preocupação ou reclamação com o seu provedor, ou se não se sentir à vontade para o fazer, você pode entrar em contato com a **Aged Care Quality and Safety Commission** [Comissão de Qualidade e Segurança dos Cuidados a Idosos, ACQSC] no **1800 951 822**.

Para obter informações sobre os seus direitos de cuidados a idosos e receber apoio ao manifestar preocupações, ligue para a **Older Persons Advocacy Network** [Rede de Defesa das Pessoas Idosas, OPAN] através do número **1800 700 600** ou visite **OPAN.org.au**. Esses serviços são gratuitos, confidenciais e independentes.

Posso levar alguém comigo para a conversa com os provedores?

Você pode levar uma pessoa de apoio com você, como um membro da família, amigo ou cuidador, para conversar com o provedor de cuidados sobre como quer ser apoiado.

A sua pessoa de apoio pode ser a sua pessoa de apoio registrada. Ter uma pessoa de apoio registrada não o impede de fazer algo que pode fazer sozinho.

Para obter mais informações, visite **MyAgedCare.gov.au** ou ligue para **1800 200 422**.

Próximos passos

Calcule o valor que poderá ter de contribuir para o custo dos seus cuidados utilizando o estimador de taxas do Support at Home em **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Aguarde uma carta do My Aged Care comunicando a alocação do seu subsídio para o programa Support at Home. Isso incluirá um código de encaminhamento para você informar ao seu provedor.

Acesse seu plano de apoio do Support at Home, aprovações e correspondências na sua conta online do My Aged Care, por meio do myGov. A(s) sua(s) pessoa(s) de apoio registrada(s) também pode(m) ter acesso a essas informações.

Encontre mais informações sobre como criar e acessar sua conta online por meio do myGov em **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Online-Account**.

Mais informações

Para obter informações detalhadas sobre o programa Support at Home, você pode ler o livreto sobre o Support at Home [Apoio Domiciliar] no site do My Aged Care em **MyAgedCare.gov.au**.

Você também pode encomendar uma cópia impressa deste livreto entrando em contato com o National Mailing and Marketing por e-mail para **Health@NationalMailing.com.au** ou ligando para **(02) 6269 1025**.

Para ajuda

- Visite **MyAgedCare.gov.au**.
- Ligue para **1800 200 422**.
- Pessoalmente: visite um centro de atendimento da Services Australia ou agende online uma consulta gratuita presencial para informações gerais e suporte. Para 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**.

Lista de verificação

- ☐ Considere o que é importante para você e como os possíveis provedores podem fornecer os serviços de que você precisa e deseja para ajudá-lo a se manter em casa.
- ☐ Crie uma lista de provedores na sua área local:
 - ☐ use a ferramenta “Encontre um provedor” no site do My Aged Care em **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
 - ☐ compare provedores, incluindo os preços para alguns serviços comuns que você poderá receber através do seu plano de apoio do programa Support at Home
 - ☐ visite um centro de atendimento da Services Australia ou marque uma consulta online: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ou ligue gratuitamente para **1800 227 475**.
- ☐ Discuta as suas opções com a sua rede de apoio.