

Reciba el resultado  
de su evaluación

Espere a que  
se le asignen  
los servicios

Encuentre un  
proveedor de Apoyo  
en el Hogar

Firme un acuerdo  
de servicios

Gestione sus  
servicios

## Cómo encontrar proveedores de Apoyo en el Hogar

Ahora que ha sido aprobado para el programa de Apoyo en el Hogar, deberá buscar proveedores y ver si ofrecen servicios acordes a sus necesidades evaluadas y su presupuesto asignado. Tenga en cuenta cualquier requisito especial. Por ejemplo, algunos proveedores tienen servicios específicos como un idioma en particular o apoyo para la demencia.

Puede encontrar proveedores en su localidad con la herramienta "Find a provider" en el sitio web de My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** o llamando gratis a My Aged Care al **1800 200 422**.

Para información general, también puede visitar un Centro de Servicios de Services Australia o reservar en línea una cita presencial gratuita. 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**.

### ¿Puedo elegir qué servicios recibiré?

Usted puede decidir qué servicios aprobados desea recibir y quién los prestará. Hable sobre sus necesidades y objetivos evaluados con posibles proveedores para comprender cómo pueden brindarle la ayuda que mejor se ajuste a su situación.

Los servicios aprobados pueden incluir limpieza, tareas domésticas, jardinería ligera, ayuda para bañarse, ducharse y vestirse, servicios de enfermería, descanso, apoyo social o servicios de transporte.

Cuando se reúna con un potencial proveedor, lleve una copia de su carta de aprobación del programa Apoyo en el Hogar y de su plan de apoyo, así como del resultado de su evaluación financiera (si lo tiene) para poder mantener una conversación informada.

### ¿Cuánto costará cada servicio?

Dentro del programa Apoyo en el Hogar, usted solo pagará por los servicios que reciba. Cada proveedor debe publicar su precio más común de los servicios que presta en su propio sitio web y en el sitio web de My Aged Care. Puede ver y comparar información de precios con la herramienta "Find a provider" en el sitio web My Aged Care **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Existen protecciones establecidas para garantizar que sus precios sean razonables y transparentes. Para más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

### ¿Cuánto tendré que aportar al costo de los servicios que recibo?

El gobierno financiará por completo la atención clínica, como la enfermería y la fisioterapia.

Su nivel de contribución variará según el tipo de servicio y sus ingresos y bienes.

Services Australia realizará una evaluación de ingresos y bienes, similar a la que se hace para la pensión de vejez, para determinar su tasa de contribución.

Es posible que Services Australia o el Departamento de Asuntos de Veteranos (DVA) ya tengan acceso a su información financiera a partir de un pago por cuidados pertinente. Deberá asegurarse de que su información financiera esté actualizada.

Confirme si necesita completar una evaluación financiera a través del 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.
- Acérquese a un centro de servicios de Services Australia o agende una cita gratuita en línea en **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o llame gratis al **1800 227 475**.

Si no realiza una evaluación financiera, sus contribuciones se fijarán en la tarifa más alta.

Debe informar a Services Australia dentro de los 14 días posteriores a cualquier

cambio en su situación financiera que pueda afectar a sus contribuciones.

Para obtener una estimación de las contribuciones que se le pueden solicitar que pague, use el estimador de tarifas del programa Apoyo en el Hogar en **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Puede acceder a la asistencia por dificultades económicas si no puede pagar las contribuciones por razones que están fuera de su control. Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

## ¿Cómo garantiza el proveedor la calidad del servicio?

La Declaración de Derechos de la nueva Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act) garantizará que usted sea la prioridad de la atención que recibe. Puede preguntarles a los proveedores cómo garantizarán que usted pueda tomar decisiones sobre su vida, y pedirles que sus elecciones no solo sean aceptadas, sino también respetadas.

Los nuevos Estándares de Calidad de Atención a Personas Mayores definen lo que implica brindar una atención de calidad. Puede pedir a los proveedores que le brinden información fácil de entender y que le expliquen cómo esto se aplicará en su caso.

Todos los proveedores y trabajadores de cuidado de adultos mayores deben seguir el Código de Conducta para el Cuidado de Personas Mayores. Puede preguntar a los proveedores cómo están actuando de conformidad con el Código para garantizar la mejor atención y apoyo.

El gobierno está trabajando en un nuevo modelo de revisión de los trabajadores que introducirá controles de evaluación más rigurosos, alineando la revisión de los trabajadores de cuidados de personas mayores con el Programa Nacional de Seguro por Discapacidad (NDIS). Puede preguntar a los proveedores cómo verificarán que todos los trabajadores sean aptos para brindar cuidado a personas mayores.

Todos los trabajadores de cuidado de adultos mayores deben tener las cualificaciones, las habilidades y la experiencia adecuadas. Puede preguntar a su proveedor si existe un programa de capacitación y qué cualificaciones requieren antes de que puedan trabajar con personas como usted.

Puede encontrar más información en **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

## ¿Cómo gestionan las quejas los proveedores?

Usted dirige su propio cuidado y controla quién, dónde y cuándo se lo brindan. Pregúntele al proveedor sobre el proceso para solicitar un cambio de cuidador, los plazos de notificación, posibles cambios en los costos y el procedimiento para presentar quejas.

Si no puede resolver una inquietud o queja con su proveedor, o no se siente con confianza para hacerlo, puede comunicarse con la **Comisión de Calidad y Seguridad para Adultos Mayores (ACQSC)** al **1800 951 822**.

Para obtener información sobre sus derechos en materia de cuidados de personas mayores y asistencia para plantear sus inquietudes, llame a la **Red de Defensa de Personas Mayores (OPAN)** al **1800 700 600** o visite **OPAN.org.au**. Estos servicios son gratuitos, confidenciales e independientes.

## ¿Puede acompañarme alguien cuando me reúna con un proveedor?

Puede ir acompañado/a de una persona de apoyo, como un familiar, amigo o cuidador, para hablar con el proveedor sobre cómo desea recibir la ayuda.

Su persona de apoyo puede ser su ayudante registrado. Tener un ayudante registrado no le impide hacer algo que usted puede hacer por su cuenta.

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au** o llame al **1800 200 422**.

## Próximos pasos

Calcule lo que puede necesitar para contribuir al costo de sus cuidados utilizando el estimador de tarifas de Apoyo en el Hogar en **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Recibirá una carta de My Aged Care notificándole sobre su financiación para el programa Apoyo en el Hogar. Este incluirá un código de referencia que deberá darle a su proveedor.

Acceda a su plan de asistencia Apoyo en el Hogar, aprobaciones y cartas en su cuenta en línea de My Aged Care a través de myGov. Su/s ayudante/s registrado/s también puede/n tener acceso a esta información.

Encuentre más información sobre cómo configurar y acceder a su cuenta en línea a través de myGov en **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online**.

## Más información

Para obtener información detallada sobre el programa de Apoyo en el Hogar, lea el folleto en el sitio web de My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au**.

También puede solicitar una copia impresa del folleto con National Mailing and Marketing enviando un correo electrónico a **Health@NationalMailing.com.au** o llamando al **(02) 6269 1025**.

## Para recibir ayuda

- Visite **MyAgedCare.gov.au**.
- Llame al **1800 200 422**.
- Visite un centro de Services Australia en persona o use la página para agendar una cita gratuita en persona para que le brinden información general y apoyo. Para obtener asistencia personalizada, puede hablar con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores si hay uno en su área o hacer una videollamada. Visite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o llame gratis al **1800 227 475**.

## Lista de comprobación

- ☐ Considere lo que es importante para usted y cómo los proveedores potenciales pueden ofrecerle los servicios que necesita y desea para ayudarlo a manejar su vida en casa.
- ☐ Cree una lista de proveedores en su localidad:
  - ☐ Use la herramienta "Find a provider" en el sitio web My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
  - ☐ Compare los proveedores y sus precios para algunos servicios comunes que puede recibir a través de su plan del programa Apoyo en el Hogar.
  - ☐ Visite un centro de Services Australia o reserve una cita en línea en **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**, o llame gratis al **1800 227 475**.
- ☐ Hable sobre sus opciones con su red de apoyo.