



Australian Government



myagedcare

Spanish | Español



Pasos para ingresar a un hogar para adultos mayores



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.

Pasos para ingresar a un hogar para adultos mayores

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://www.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.

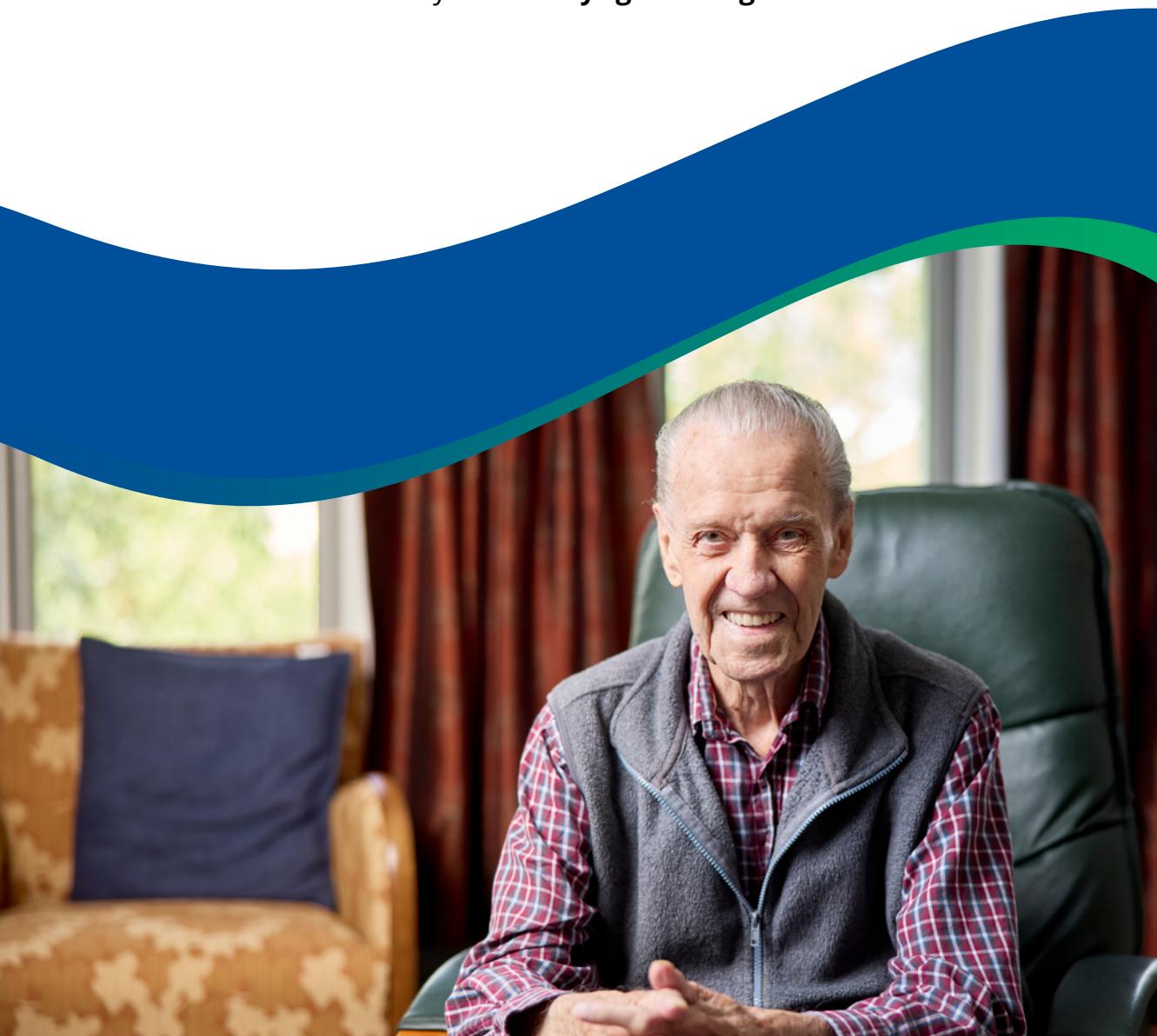
La información está actualizada desde el 1 de noviembre de 2025.

¿Es este folleto adecuado para usted?

Este folleto explica cómo acceder a un centro residencial para adultos mayores, el proceso para ingresar a uno y qué esperar de la estadía.

Debe leer este folleto si un evaluador ha revisado su caso para ingresar en un centro residencial para adultos mayores.

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



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

¿Es este folleto adecuado para usted?

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.

Para obtener más información, visite MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Homes.

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.

Programa de Cuidados Restaurativos

El Programa de Cuidados Restaurativos es un programa a corto plazo sobre salud y enfermería y es parte del programa Apoyo en el Hogar. Los cuidados restaurativos pueden ayudarle a mantenerse independiente durante más tiempo y a realizar las actividades que más disfruta.

Programa de Cuidados al Final de la Vida

Este programa (Cuidados al Final de la Vida) apoya a las personas mayores diagnosticadas con 3 meses o menos de vida que desean permanecer en casa. Su objetivo es brindar más atención domiciliaria para adultos mayores y así complementar los servicios de planes de cuidados paliativos estatales o territoriales. Además, forma parte del programa Apoyo en el Hogar.

Índice

Cuidados en un hogar para adultos mayores	4
Contacte a My Aged Care	7
Realice una evaluación de cuidado para adultos mayores	9
Cuidado de transición (respiro residencial): estadías cortas en centros residenciales	12
Pasos para ingresar a un centro residencial	13
1. Calcule los costos	14
2. Encuentre un centro residencial	23
3. Solicite ingreso a un centro residencial y acepte una oferta	26
4. Firme un acuerdo de servicios con su centro residencial	27
5. Gestione su atención y servicios	32
Más ayuda	35
Lista de comprobación: Calcule los costos y encuentre un centro residencial	42
Lista de comprobación: Firmar los contratos	45
Lista de comprobación: Preparación para el ingreso	46

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.

Cuidados en un hogar para adultos mayores

Un hogar para personas mayores está destinado a quienes ya no pueden vivir de forma independiente en casa y necesitan ayuda constante con las tareas cotidianas o con la atención médica.

Vivir o permanecer en un hogar para adultos mayores requiere asegurarse de que recibe la atención que necesita.

Los centros residenciales para adultos mayores pueden ayudarle con:

- tareas cotidianas como limpiar, cocinar y lavar la ropa;
- cuidado personal como bañarse, vestirse, arreglarse e ir al baño;
- atención clínica bajo la supervisión de un/a enfermero/a registrado/a, como el cuidado de heridas y la administración de medicamentos;
- actividades sociales para ayudarle a mantener el vínculo con sus amigos y comunidad;
- otros servicios de cuidado.

Un centro residencial para adultos mayores puede brindar atención permanente o de corto plazo. La atención a corto plazo en un centro residencial para personas mayores se llama cuidado de transición.

Puede encontrar más información sobre el cuidado de transición en la página 12 de este folleto.



Los centros residenciales son propiedad de personas y organizaciones registradas en el Gobierno de Australia para asegurar su cuidado. Tanto los proveedores de cuidados como el personal que trabaja con personas mayores deben cumplir con los estándares de calidad del cuidado y contar con una verificación de antecedentes laborales reciente.

Además de poder atender sus necesidades físicas, los proveedores también deben apoyar sus necesidades y preferencias espirituales y culturales. El personal de atención a personas mayores también debe recibir capacitación y supervisión para un buen desempeño de sus funciones.

Las opciones de vivienda financiadas con fondos privados, como residencias de jubilados o unidades de vida independiente, ofrecen una variedad de servicios para personas mayores independientes. Los gobiernos estatales y territoriales regulan estas viviendas, las cuales no requieren la aprobación del Gobierno de Australia para operar.

Estos servicios financiados de forma privada también pueden estar autorizados para ofrecer servicios de cuidado para personas mayores financiados por el Gobierno de Australia, como el programa Apoyo en el Hogar. Si usted es elegible, puede elegir recibir servicios de cuidado de ellos o de otro proveedor autorizado.

El Gobierno de Australia también financia cuidados culturalmente apropiados para personas mayores aborígenes e isleñas del Estrecho de Torres con el Programa Nacional de Cuidados Flexibles para Personas Mayores Aborígenes e Isleños del Estrecho de Torres (NATSIFAC). Los servicios de NATSIFAC brindan una combinación de servicios de cuidado de personas mayores en el hogar, la comunidad y en centros residenciales para ayudar a aborígenes e isleños del Estrecho de Torres a estar cerca de su hogar y territorio.



Elegibilidad

El acceso a estos servicios de cuidado financiados por el Gobierno de Australia está limitado a las siguientes personas con necesidades de cuidados:

- mayores de 65 años;
- aborígenes e isleños del Estrecho de Torres mayores de 50 años;
- mayores de 50 sin hogar o en riesgo de quedarse sin hogar.

Cuidados y servicios disponibles

Los cuidados y servicios que debe brindar un centro residencial, de ser necesario, incluyen:

- servicios de la vida diaria, como muebles de dormitorio, comidas, artículos básicos de baño y actividades sociales en el centro residencial;
- asistencia para el cuidado personal, como bañarse, arreglarse y ayudar para comer;
- servicios clínicos como ayuda para tomar medicamentos, enfermería y acceso a servicios profesionales de la salud.

Si requiere atención especial, es posible que se le brinden cuidados y servicios diferentes o adicionales como:

- materiales especiales para las camas;
- opciones alimentarias adaptadas a necesidades dietéticas especiales;
- ayudas para la movilidad, como andadores y sillas de ruedas, excepto sillas de ruedas motorizadas, scooters eléctricos y ayudas hechas a medida;
- servicios terapéuticos personalizados, como terapia del habla, podología (cuidado de pies) y fisioterapia.

Podría haber otros servicios además de los de esta lista. Puede hablar sobre ellos con el personal de su centro residencial.

Contacte a My Aged Care

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**.

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

Qué esperar al solicitar cuidados

Cuando solicite cuidados, le haremos algunas preguntas para determinar si es elegible para una evaluación. En ese caso, usted deberá brindar algunos datos personales, como su número de Medicare y datos de contacto. Si usted es una persona aborigen o isleña del Estrecho de Torres, puede tratar con una organización de evaluación culturalmente apropiada para su comunidad, si está disponible.

Puede registrar a una persona de su elección, ya sea un familiar, amigo o cuidador, como su ayudante registrado en su solicitud. Esa persona podrá hablar con My Aged Care en su nombre, ayudarle a tomar decisiones y acceder o solicitar su información. Puede solicitar cambiar su ayudante registrado en cualquier momento.

Le pediremos permiso a usted para crear un historial personalizado de cliente. En él encontrará información actualizada sobre sus necesidades, los resultados de evaluación y servicios que reciba. Con un historial del cliente no tendrá que volver a contar su historia.

Puede acceder a su historial de cliente a través de su cuenta My Aged Care Online. Esta cuenta es una forma gratuita y segura de gestionar sus servicios, representantes y datos personales. Puede acceder a su cuenta en línea vinculándola a su cuenta myGov.

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online**.



Realice una evaluación de cuidado para adultos mayores

Existe un nuevo Sistema de Evaluación Única para simplificar y mejorar las evaluaciones de cuidado de adultos mayores.

Este sistema le facilita el acceso a cuidado de adultos mayores y a diferentes servicios aunque cambien sus necesidades.

Es beneficioso ya que:

- es más sencillo de navegar para usted, sus ayudantes registrados, su familia y sus cuidadores;
- reduce la cantidad de veces que debe contar su historia;
- se adapta a los cambios en sus necesidades, evitando reevaluaciones innecesarias;
- garantiza el acceso a evaluaciones en zonas regionales, rurales y remotas.

Todas las organizaciones que evalúan las necesidades de cuidado de adultos mayores ahora pueden realizar:

- evaluaciones para el Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth;
- evaluaciones integrales para el programa de Apoyo en el Hogar, respiro residencial e ingreso a centros residenciales.

Con estas evaluaciones, también puede acceder a los servicios del Programa Nacional de Atención Flexible para Personas Mayores Aborígenes e Isleñas del Estrecho de Torres, Servicios Multipropósito y Atención Transitoria.

Las organizaciones de evaluación de personas aborígenes e isleñas del Estrecho de Torres también se están implementando de manera gradual a partir del 1 de julio de 2025. Estas organizaciones brindan vías culturalmente seguras, conscientes del trauma y con enfoque en el bienestar para que las personas mayores aborígenes e isleñas del Estrecho de Torres puedan acceder a sus cuidados.

Cómo funciona una evaluación

Una vez que haya solicitado una evaluación en My Aged Care, una organización de evaluación local se comunicará con usted a las 2 a 6 semanas luego de aprobar su derivación.

Un asesor irá a su hogar para realizar su evaluación en la fecha y hora acordadas. Es posible que desee que un familiar, amigo o cuidador esté presente en la evaluación para apoyarle o hablar en su nombre. Las evaluaciones de cuidado para personas mayores son gratuitas.

Si usted es una persona mayor aborigen o isleña del Estrecho de Torres, es posible que desee contar con un trabajador social para el cuidado de personas mayores que le apoye en ese momento. Los evaluadores también pueden ayudarle a obtener servicios de interpretación para la evaluación.

Si no es posible realizar la evaluación en persona, se puede organizar por teléfono o videollamada. Este podría ser el caso si usted se encuentra en una zona remota, en un hospital o en circunstancias excepcionales (por ejemplo, un fenómeno meteorológico).

Durante su evaluación le preguntarán sobre sus actividades diarias, sus necesidades y preferencias, lo que puede hacer sin problema, lo que necesita ayuda para hacer y lo que desea poder hacer.

Resultado de su evaluación

Luego de la evaluación, un asesor enviará sus recomendaciones al delegado. Un delegado es una persona independiente que contrata el Gobierno de Australia para tomar decisiones sobre el acceso a los cuidados.

El delegado tomará entonces una decisión formal sobre sus necesidades. Si se evalúa que usted es elegible para ingresar a un centro residencial, recibirá una carta de aprobación y un plan de apoyo de su evaluador que establece los cuidados aprobados para usted.

El plan de apoyo incluirá un código de derivación único que usted facilitará al proveedor que elija en caso de que decida mudarse a un hogar para adultos mayores. Las decisiones sobre el ingreso a un centro residencial no deben tomarse sin su consentimiento.

Si no se le aprueba el ingreso a un centro residencial, recibirá una carta explicando el motivo con un contacto para obtener más ayuda. Usted puede ser elegible para otros cuidados y servicios y, de ser así, la carta tendrá esta información.

Si no recibe una carta de aprobación que explique la decisión de evaluación, primero debe comunicarse con su evaluado o llamar a My Aged Care para solicitar una copia al **1800 200 422**.

No necesita una reevaluación si sus necesidades cambian con el tiempo y ya se le aprobó para acceder a los servicios de cuidado de adultos mayores.

Quejas sobre la evaluación

Si tiene inquietudes acerca de su evaluación, intente primero hablar con su evaluador para obtener una solución.

Las organizaciones de evaluación de cuidados cuentan con procedimientos de quejas para ayudarle 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**.



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

Cuidado de transición (respiro familiar): estadías cortas en centros residenciales

Si su/s cuidador/es no puede/n atenderlo en su casa por algún motivo, puede pasar una breve estadía en un centro residencial. El cuidado de transición puede solicitarse con planificación o en caso de emergencia.

Cuidados disponibles

Un centro residencial debe brindarle, de forma temporal, todos los cuidados y servicios que recibiría si se quedara allí de manera permanente.

Puede acceder al respiro residencial durante un máximo de 63 días cada año fiscal. Usted o su proveedor pueden solicitar extender este tiempo por períodos de 21 días comunicándose con su evaluador.

Acceso al cuidado de transición

Necesitará una evaluación para este cuidado. Encontrará información sobre qué centros residenciales ofrecen cuidado de transición en el sitio web My Aged Care. No todos los centros ofrecen este cuidado, por lo que la disponibilidad de servicios varía de una región a otra. Será necesario consultar con cada centro residencial si cuenta con habitaciones disponibles.

Si necesita cuidado de transición por emergencia o apoyo adicional de un cuidador, puede comunicarse con Carer Gateway:

- Llamada gratuita al **1800 422 737** de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
- Visite **CarerGateway.gov.au** para más información sobre los servicios de apoyo a los cuidadores.

Consulte también los costos de cuidado de transición en la página 21.

Proceso para ingresar en un centro residencial para adultos mayores

Una vez realizada la evaluación y recibida la carta de aprobación, siga estos pasos para ingresar a un centro residencial para adultos mayores y gestionar sus servicios:

- 1 Calcule los costos**
- 2 Encuentre un centro residencial**
- 3 Solicite ingreso a un centro residencial y acepte una oferta**
- 4 Firme un acuerdo de servicios con su centro residencial**
- 5 Gestione su atención y servicios**

Calcule los costos

El Gobierno de Australia subvenciona los centros residenciales para adultos mayores para mantener los costos razonables y accesibles. Los subsidios se calculan en función de sus necesidades de atención y se pagan directamente al centro residencial.

En promedio, el gobierno aporta alrededor de \$119 000 al año por cada residente permanente. Esta cantidad aumenta cada año.

Tendrá que contribuir a sus gastos de vida diaria, atención no clínica y alojamiento si puede permitírselo.

Para calcular sus tarifas, contribuciones y costos de alojamiento, use el estimador de tarifas en el sitio web de My Aged Care en [MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator](https://www.myagedcare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator).

Para obtener asistencia específica, también puede hablar con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores, si hay uno en su zona, o haciendo videollamada.

Visite [ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://www.servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services).

Llame gratis al **1800 227 475** de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Tarifas, contribuciones y gastos de alojamiento

Se pueden solicitar dos tipos diferentes de acuerdos de tarifas si ingresa a un centro residencial para adultos mayores a partir del 1 de noviembre de 2025.

Si recibía un Paquete de Atención Domiciliaria o ya estaba aprobado y esperando uno al 12 de septiembre de 2024, pagará tarifas según los acuerdos de tarifas del 1 de julio de 2014. De lo contrario, estará sujeto a los acuerdos de tarifas del 1 de noviembre de 2025.

Aprobado para un Paquete de Asistencia Domiciliaria después del 12 de septiembre de 2024:

- tarifa diaria básica
- contribución de hotelería
- contribución a la atención no clínica
- tarifa de vida diaria más alta.

Aprobado para un Paquete de Asistencia Domiciliaria el 12 de septiembre de 2024 o antes:

- tarifa diaria básica
- tarifa de atención según la evaluación financiera
- tarifa de vida diaria más alta.

Además de estas tarifas y contribuciones, puede que se le solicite pagar costos de alojamiento a toda persona que ingrese a un centro residencial. A continuación se muestra una lista de tipos de tarifas.

- **Tarifa diaria básica**

Esta cubre los gastos de vida diaria, como comidas, electricidad y lavandería. Todo residente paga esta tarifa y, para algunos, es la única que deben pagar.

El Departamento de Asuntos de Veteranos (DVA) pagará la tarifa diaria básica tanto para los ex prisioneros de guerra (POW) como los beneficiarios de la Cruz Victoria (VC) que sean elegibles.

- **Contribución de hotelería (disposiciones sobre tarifas a partir del 1 de noviembre de 2025)**

El Gobierno de Australia paga un suplemento de hotelería para completar la tarifa diaria básica y cubre el costo total de los servicios de vida diaria en centros residenciales para adultos mayores, incluidas comidas, limpieza, lavandería y servicios públicos. El suplemento se calcula en función de la evaluación financiera y se actualiza en marzo y septiembre de cada año. Si se lo puede permitir, deberá contribuir a este costo.

Los ex prisioneros de guerra y beneficiarios de VC que sean elegibles están exentos del pago de contribución de hotelería.

- **Contribución a la atención no clínica (disposiciones sobre tarifas a partir del 1 de noviembre de 2025)**

Esto cubre los costos de atención no clínica, como baños, asistencia de movilidad y actividades de estilo de vida. Si cuenta con los medios para pagar la contribución total de hotelería, es posible que también se le solicite pagar una parte o el total de la contribución para la atención no clínica. Services Australia o DVA le dirá si necesita pagar una contribución por atención no clínica, que será en función de la evaluación financiera.

Se aplican límites diarios y de por vida, y los montos de los límites se actualizan en marzo y septiembre. Ya no se le pedirá que pague esta contribución si alcanza el límite de por vida o cumple un período acumulativo de 4 años, lo que ocurra primero.

Los ex prisioneros de guerra y beneficiarios de VC elegibles están exentos de pagar una contribución para atención no clínica.

- **Tarifa de atención según evaluación financiera (disposiciones sobre tarifas a partir del 1 de julio de 2014)**

Si está incluido en el plan de tarifas del 1 de julio de 2014 y sus ingresos y patrimonio superan una cierta cantidad, se le puede solicitar que contribuya al costo de su atención. Services Australia o DVA le informarán si necesita pagar esta tarifa y el monto se basará en la evaluación financiera. A esta tarifa se aplican límites anuales y de por vida, y los montos límites se actualizan en marzo y septiembre.

Los ex prisioneros de guerra y beneficiarios de VC que cumplan los requisitos están exentos del pago de esta tarifa.

- **Costos de alojamiento**

Esto es para su alojamiento en el centro residencial. Su costo de alojamiento será en base a la evaluación financiera y será uno de los siguientes:

- **Un pago de alojamiento:** si necesita pagar su costo total, el precio de la habitación lo acordará con su centro para adultos mayores.
- **Una contribución de alojamiento:** si necesita pagar una parte, será una contribución basada en sus ingresos y patrimonio. El Gobierno de Australia pagará el resto.
- **Ningún costo de alojamiento:** para algunas personas, el gobierno pagará todos los costos de alojamiento.

Services Australia le informará cuál opción le corresponde.

- **Tarifa de vida diaria más alta**

También puede optar por pagar por bienes y servicios adicionales, que van más allá de la atención y los servicios que su centro residencial debe brindar. Las tarifas se acuerdan entre usted y su proveedor y solo se pueden acordar después de que comience a recibir atención. Tendrá un período de reflexión de 28 días durante el cual podrá cancelar el acuerdo. Su acuerdo de tarifas se revisará anualmente y puede cancelarse en cualquier momento notificándoselo a su proveedor con 28 días de anticipación.

Se deben pagar tarifas y contribuciones por cada día que usted permanezca en un centro residencial para adultos mayores.

Estos se calculan diariamente, pero generalmente se pagan quincenal o mensualmente al centro residencial.

Para más información sobre los costos de centros residenciales, visite **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Costs-and-Fees**.

Evaluación financiera

Requerirá una evaluación financiera para determinar si:

- es elegible para recibir asistencia del Gobierno de Australia para sus costos de alojamiento;
- necesita pagar una contribución para sus costos de atención no clínica o de alojamiento, o una tarifa de atención según la evaluación financiera, y saber sus montos.

Las evaluaciones financieras determinan su situación económica y su capacidad para pagar los cuidados de adultos mayores. Los realiza Services Australia, excepto para los miembros elegibles de la comunidad de veteranos, evaluados por la DVA.

Es posible que necesite brindar sus datos financieros

Una evaluación financiera implica brindar información sobre sus activos y bienes para determinar cuánto pagará por sus cuidados.

No todo el mundo necesita brindar sus datos financieros.

Por ejemplo, si Services Australia o DVA le otorgan un pago sujeto a evaluación financiera y usted no es propietario de su vivienda, no necesitará brindar sus datos. Services Australia ya tendrá suficiente información sobre sus ingresos y patrimonio para completar su evaluación financiera.

Puede averiguar si necesita facilitar su información financiera en la página web de Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/AgedCareCostApply** o llamando a Services Australia al **1800 227 475**, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Cómo realizar una evaluación financiera

Para obtener más información o completar la evaluación financiera:

- Llame gratis a Services Australia;
- para hablar con alguien en persona, reserve una cita con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores en centros de Services Australia, si hay uno en su zona, o haga una videollamada.

Si prefiere no realizar la evaluación financiera, no será elegible para recibir asistencia del gobierno para costos de alojamiento y cuidados. Si ese es el caso, el centro residencial puede solicitarle que pague la tarifa máxima y un pago de alojamiento hasta el precio máximo de habitación publicado.

Para verificar el estado de su evaluación financiera, comuníquese con Services Australia o DVA.

Debe mantener sus datos financieros actualizados

Una vez evaluada su situación financiera, deberá mantener sus ingresos y bienes actualizados con Services Australia o DVA. Tiene la obligación legal de informar sobre cualquier cambio en su situación personal o financiera (y en la de su pareja) en un plazo de 28 días. Esto ayudará a ajustar sus tarifas de cuidado acorde a sus circunstancias.

Puede encontrar información sobre cómo actualizar sus datos en **[ServicesAustralia.gov.au/Update-Your-Details-If-You-Get-Help-With-Aged-Care-Cost-Care](https://www.servicesaustralia.gov.au/Update-Your-Details-If-You-Get-Help-With-Aged-Care-Cost-Care)**.

Datos de contacto

Services Australia: Llame gratis al **1800 227 475**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Departamento de Asuntos de Veteranos (DVA): Llame gratis al **1800 838 372**.

Carta de evaluación previa al ingreso

Si obtiene los resultados de evaluación financiera antes de ingresar a un centro residencial, recibirá una carta con tarifas estimadas. Las tarifas estimadas serán válidas por 120 días, a menos que haya un cambio importante en sus circunstancias.

Si sus circunstancias cambian, deberá notificar a Services Australia o DVA. Services Australia volverá a emitir su carta de evaluación previa al ingreso, si es necesario.

Si no necesita realizar una evaluación financiera porque Services Australia o DVA ya tienen sus datos financieros, recibirá una carta de asesoramiento de tarifas estimadas una vez que ingrese al centro residencial.

Si necesita la carta de evaluación previa al ingreso, puede solicitarla comunicándose con Services Australia llamando gratis al **1800 227 475** o con DVA llamando gratis al **1800 838 372**.

Lleve consigo su carta de evaluación previa al ingreso cuando consulte con posibles centros residenciales para comprender mejor sus costos.

Cuánto pagará

Una vez que haya ingresado en un centro residencial, Services Australia le enviará a usted y a su proveedor una carta que describe las tarifas máximas que se le pueden solicitar. También le enviarán una nueva carta cada vez que haya un cambio en su contribución de hotelería, contribución de atención no clínica, tarifa de atención según la evaluación financiera o contribución de alojamiento.

Tanto si debe contribuir al costo de su alojamiento como si no, toda persona que se muda a un centro residencial debe acordar por escrito el precio de la habitación con dicho centro. El precio de habitación acordado debe incluirse en el contrato de alojamiento que firme con el proveedor antes del ingreso. No se incluirá en las cartas de asesoramiento de tarifas de Services Australia.

Todos los centros residenciales para adultos mayores que requieren un pago de alojamiento deben publicar sus costos de alojamiento en el sitio web My Aged Care en la herramienta “Find a provider”: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

El precio de la habitación anunciado es el pago máximo que el centro residencial puede pedirle. Sin embargo, es posible que pueda negociar un precio más bajo directo con el centro residencial.

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

Opciones de pago del alojamiento

Debe acordar por escrito con su proveedor el precio de la habitación antes de ingresar al centro residencial. La evaluación financiera determinará si tiene que pagar el precio acordado por la habitación o contribuir con una suma menor.

Puede elegir abonar su pago o contribución de alojamiento mediante:

- pago único y total
 - › un depósito único reembolsable por alojamiento (RAD) o
 - › una contribución reembolsable por alojamiento (RAC);
- pagos tipo alquiler llamados Pago Diario de Alojamiento (DAP) o Contribución Diaria de Alojamiento (DAC);
- una combinación de depósito reembolsable y pagos tipo alquiler.

No se le puede pedir que elija su método de pago sin antes ingresar a un centro residencial para adultos mayores. Puede optar por hacer un pago total en cualquier momento después de ingresar. Hasta que realice el pago total, deberá realizar pagos diarios no reembolsables.

Retenciones RAD y RAC

Desde el 1 de noviembre de 2025, los proveedores pueden deducir y quedarse con una pequeña parte de su saldo RAD o RAC, si es que elige pagar su habitación de esta forma. El proveedor calculará el importe a deducir. El importe se deducirá regularmente y no se reembolsará cuando se vaya del centro residencial. Después de pasar 5 años en el centro residencial, no se deducirán más montos por retenciones. Esto es para protegerle si permanece en un cuidado de adultos mayores por un período prolongado.

Su proveedor le indicará si se le aplican las retenciones RAD o RAC.

Si opta por un pago único, se le reembolsará el saldo cuando se vaya del hogar, menos las retenciones del RAD o RAC aplicables y cualquier otra deducción que haya acordado.

Indexación del DAP

Los pagos del DAP pueden indexarse en función del aumento de los costos de alojamiento. Si se le aplican las disposiciones de indexación del DAP, el importe de su DAP aumentará el 20 de marzo y el 20 de septiembre de cada año de acuerdo con los cambios en el Índice de Precios al Consumidor (IPC). Son las mismas fechas en las que aumenta la Pensión por Vejez. Su proveedor le indicará si se le aplica la indexación del DAP. La indexación no se aplica a las contribuciones diarias de alojamiento (CDA) pagadas por residentes que reciben asistencia del gobierno para cubrir los costos de alojamiento.

Combinación de pagos

Si elige un pago combinado, puede optar por debitar su pago diario de su suma global pagada. Su proveedor también puede aceptar descontar otras tarifas de cuidado del depósito único, como la tarifa diaria básica. Si elige un pago combinado, puede optar por que su pago diario se descuento del depósito único que ya abonó.

Si se le ha solicitado que realice una contribución para el alojamiento, Services Australia le informará el monto máximo que se le puede llegar a solicitar. El DAC determinada por Services Australia no toma en cuenta si ha pagado una contribución reembolsable por alojamiento (RAC) total o parcial. Su proveedor de cuidado para adultos mayores debe volver a calcular estos montos cada vez que Services Australia envíe una nueva carta de asesoramiento de tarifas. Esto garantizará que usted continúe pagando la cantidad correcta según sus circunstancias financieras.

Hay más información sobre los costos de alojamiento disponible en el sitio web de My Aged Care: MyAgedCare.gov.au/Understanding-Aged-Care-Home-Accommodation-Costs.

Costos de cuidados de transición

Si recibe cuidados de transición en un centro residencial, no tendrá que pagar la contribución de hotelería, la contribución de atención no clínica ni los costos de alojamiento.

Es posible que tenga que pagar una tarifa diaria básica y quizás una tarifa de reserva. DVA puede pagarle la tarifa diaria básica a los veteranos y viudos/as de guerra elegibles. Comuníquese con Veterans' Home Care para una evaluación llamando gratis al **1300 550 450**.

La tarifa de reserva es un pago por adelantado de las tarifas de cuidado de transición y no puede ser más que las tarifas de una semana completa o el 25 % de las tarifas de toda la estadía, según cuál sea el monto más bajo.

Su proveedor debe reembolsarle la tarifa de reserva de cuidado de transición si la cancela más de 7 días antes de su fecha de ingreso.

También puede optar por pagar por bienes y servicios adicionales, que van más allá de la atención y los servicios que su centro residencial debe brindar. La tarifa de vida diaria más alta se acuerda entre usted y su proveedor y solo se puede acordar después de que ingrese al centro residencial.

Una vez que se hayan agotado los días de cuidado de transición financiados por el gobierno, y si continúa en el centro residencial, su proveedor puede cobrarle un monto adicional. Esto debe acordarse de antemano y detallarse en su acuerdo de servicios.

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

Costos de proveedores especializados

Los programas especializados de cuidado para personas mayores, como NATSIFAC o los Servicios Multipropósito, pueden calcular sus tarifas de manera diferente. Es posible que las evaluaciones financieras no se apliquen a estos programas y usted debe analizar cualquier posible tarifa con su proveedor.

Hay más información sobre proveedores especializados disponible en el sitio web My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Support-People-Living-Rural-And-Remote-Areas** o **MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Strait-Islander-People**.

Asistencia por dificultades económicas

Se le puede ofrecer ayuda si tiene dificultades para pagar sus tarifas de residencia, contribuciones y costos de alojamiento por razones fuera de su control. Dependiendo de su situación personal, usted puede solicitar ayuda financiera para su tarifa diaria básica, tarifa de atención según la evaluación financiera, contribuciones de hotelería, contribución de atención no clínica y/o costos de alojamiento.

Para más información sobre asistencia por dificultades financieras, visite **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance** o llame a Services Australia al número gratuito **1800 227 475**.

Información y educación financiera

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

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

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

Encuentre un centro residencial

A la hora de elegir el centro residencial, es importante saber si el centro puede atender sus necesidades presentes y futuras. La mejor manera de encontrar un lugar que se adapte a sus necesidades es visitar varios centros residenciales para comprobar:

- cómo es el alojamiento;
- qué tipos de cuidados, servicios y actividades ofrecen;
- cómo pueden atender mejor sus necesidades individuales;
- cuáles son los precios de alojamiento;
- qué bienes o servicios adicional ofrecen con una tarifa de vida diaria más alta.

Puede encontrar un proveedor:

- con la herramienta “Find a provider” en el sitio web de My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** para buscar y comparar proveedores;
- llamando a My Aged Care al número gratuito **1800 200 422** y solicitando una lista de centros residenciales locales por teléfono o correo;
- hablando con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores en centros de Services Australia si hay uno en su zona, o haciendo videollamada. Para reservar una cita, llame gratis al **1800 227 475** de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Las clasificaciones de estrellas pueden ayudarle a comparar la calidad y seguridad de los centros residenciales. Todos los centros residenciales obtienen una calificación general con estrella y otras que se dividen en 4 subcategorías: Experiencia de los residentes, Cumplimiento, Personal y Medidas de calidad.

Puede filtrar centros en función de lo que es importante para usted, como apoyos de salud, idioma y religión. También puede consultar la experiencia de los residentes con respecto a la atención y los servicios en sus cuidados de adultos mayores con preguntas como, “¿se sienten bien aquí?” o “¿les gusta la comida aquí?”.

Puede ver la calificación de estrellas de un centro residencial con la herramienta “Find a Provider” en el sitio web de My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

El Programa de Apoyo para el Cuidado de Personas Mayores puede ayudar a las personas mayores aborígenes e isleñas del Estrecho de Torres a navegar el sistema de cuidado de adultos mayores. Para encontrar un trabajador de apoyo para el cuidado de personas mayores cerca suyo, visite el sitio web My Aged Care en **MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Strait-Islander-People**.

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

Reúnase con los proveedores

Antes de visitar un centro residencial, haga una lista de requisitos importantes para usted. Le recomendamos que lleve:

- la carta y el código de referencia del evaluador, ya que algunos centros residenciales querrán verificar que ha sido aprobado para recibir cuidado residencial y qué servicios necesita.
- la carta de evaluación previa al ingreso de Services Australia, si ya tiene el resultado de una evaluación financiera.

A medida que visite cada centro, es posible que también desee tomar notas sobre lo que le gusta, lo que no le gusta y si se siente a gusto allí. Sus impresiones sobre el personal y el entorno le ayudarán a tomar una decisión sobre qué centro es el adecuado para usted.

Use la lista de comprobación al final de este folleto para informarse lo más posible antes de comenzar su cuidado para adultos mayores.

Algunas preguntas que le puede hacerle a los proveedores podrían ser:

- ¿Qué tipo de servicios de cuidado se ofrecen y cuáles no?
¿Qué servicios tendrá que pagar?
- ¿Puede ayudarme con mis necesidades médicas, como tomar medicación o el cuidado de heridas?
- ¿Pueden atender mis necesidades individuales? Estos pueden incluir el idioma y la cultura, las creencias religiosas, la sexualidad o la identidad de género, las mascotas y el acceso a visitas médicas.
- ¿Cómo son los arreglos para las comidas? Estos incluyen asientos, horarios, menús, visitantes, comidas en su habitación y dietas especiales.
- ¿Cómo garantizan mi privacidad y seguridad?
- ¿Cómo se deciden las actividades sociales y culturales?
¿Cómo se tienen en cuenta mis intereses?
- ¿A qué transporte puedo acceder para visitar tiendas, familiares y amigos o citas médicas? ¿Cuánto costará esto?
- ¿Qué formación tiene el personal de atención? ¿Tendré acceso a personal de enfermería calificado y a trabajadores de cuidado personal para cubrir mis necesidades de atención? ¿Cuántos miembros del personal brindan atención durante la noche?
- ¿Cómo pueden mi pareja, mi familia y mis amigos formar parte de mi cuidado? ¿Pueden pasar la noche si es necesario? ¿Qué pasa si quiero pasar la noche con familiares?

- ¿Pueden gestionar citas y el acceso a servicios de salud? ¿Puedo seguir consultando con mi médico de cabecera y a otros profesionales de la salud?
- ¿Qué controles existen para garantizar la calidad de los servicios? ¿Cómo se desempeñó el centro en su auditoría de acreditación? ¿Qué está haciendo para mejorar la calidad de la atención y los servicios?
- ¿Cuentan con la combinación adecuada de enfermeros calificados y trabajadores de cuidado personal para cumplir con los objetivos de minutos de atención establecidos por el gobierno?
- ¿En qué áreas están trabajando para mejorar y qué resultados han visto? ¿Cómo involucran a las personas mayores, sus familias y cuidadores en la toma de decisiones o en las mejoras de calidad?
- ¿Con quién hablo si tengo una inquietud o queja? ¿Cómo se gestionan las quejas?



3

Solicite ingreso a un centro residencial y acepte una oferta

Cuando encuentre un centro residencial que atienda sus necesidades, puede solicitar una habitación. Puede solicitar ingreso a todos los centros residenciales que quiera. Es una buena idea solicitar ingreso a varios centros, ya que es posible que el que prefiera no tenga ninguna habitación libre. Cuando haya una habitación disponible, el centro residencial se pondrá en contacto con usted o con la persona de contacto designada.

Complete un formulario de solicitud

Todos los centros residenciales tienen sus propios procesos de solicitud, que en ocasiones incluyen un formulario. Contacte a los centros que le interesan e infórmese sobre sus procesos y la información que necesitan.

Deberá darle al proveedor el código de referencia único que recibió de su evaluador. Esto le permitirá ver su historial de cliente y considerar sus necesidades de cuidados para ayudarle a ingresar al centro residencial.

Aceptar una propuesta

Cuando haya una habitación disponible, el centro residencial se pondrá en contacto con usted o con la persona de contacto designada. Una vez que haya aceptado una oferta de habitación, el centro residencial le presentará acuerdos formales sobre aspectos como los servicios, los costos de alojamiento y sus derechos y responsabilidades como usuario de servicios de cuidado para personas mayores financiados por el gobierno.

Use la lista de comprobación que se encuentra al final de este folleto para prepararse para su ingreso. Esto incluye organizar sus asuntos médicos y financieros, y a quién deberá informar sobre su ingreso.

Firme acuerdos de servicios con su centro residencial

Después de aceptar una habitación y antes de ingresar, su centro residencial debe ofrecerle un contrato de servicios.

También se le ofrecerá un contrato de alojamiento con el centro antes de ingresar, que puede incluirse como parte de su acuerdo de servicios o ser un documento separado. Debe firmar su contrato de alojamiento antes de ingresar al centro.

El acuerdo de servicios y el contrato de alojamiento son documentos legalmente vinculantes entre usted y su centro residencial.

Los documentos establecen:

- la atención y los servicios disponibles;
- qué tarifas, contribuciones y costos de alojamiento deberá pagar;
- cómo se pueden pagar las tarifas, las contribuciones y los costos de alojamiento;
- sus derechos y responsabilidades.

Es importante que usted comprenda el contenido de los contratos antes de firmarlos. Si tiene alguna duda, pregúntele a su nuevo centro residencial. Es su responsabilidad asegurarse de que los acuerdos que le ofrecen sean claros.

Es posible que los acuerdos propuestos no incluyan todo lo que usted considera importante, por lo que es buena idea verificar antes de firmar. También puede pedirle:

- información adicional a su proveedor, como la política de comidas y visitas del centro, el plan de inclusión y diversidad, y otros detalles sobre la vida en el centro.
- ayuda para entender los términos de un contrato a su familia, amigos, cuidador, asesor financiero o un profesional legal.
- ayuda a un defensor llamando a la Red de Defensa de las Personas Mayores (OPAN) al número gratuito **1800 700 600**.

Use la lista de comprobación que se encuentra al final del folleto para ayudarle a negociar sus acuerdos con su proveedor.

Ayuda para negociar sus tarifas, contribuciones y costos de alojamiento

Puede pedirle a alguien que negocie con el proveedor de cuidado para personas mayores sobre sus tarifas, contribuciones y el precio acordado de la habitación en su nombre.

Usted o la persona que le ayude deberán discutir y acordar formalmente el precio de la habitación, las tarifas y las contribuciones con su centro residencial antes de ingresar.

Firma de los contratos

Acuerdo de servicios

El acuerdo de servicios detalla los cuidados y los servicios que le brindará el centro residencial y los cargos que puedan aplicarse.

Contrato de alojamiento

Debe firmar un contrato de alojamiento antes de ingresar a un centro. Sin embargo, no necesita decidir cómo desea pagar sus costos de alojamiento hasta después de su ingreso. Puede realizar un depósito único para cubrir sus costos de alojamiento (de forma total o parcial) en cualquier momento después de haber ingresado al cuidado. Debe pagar su alojamiento mediante un pago tipo alquiler hasta que decida pagar un monto único.

Acuerdo de tarifa de vida diaria más alta

No se le puede pedir que firme un contrato de tarifa de vida diaria más alta hasta después de ingresar al centro. Una vez que firme el acuerdo tiene 28 días para cambiar de opinión. Su acuerdo debe incluir los bienes y servicios que recibirá y sus costos.

Sus derechos y responsabilidades legales

Bajo la *Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act)*, sus derechos son parte central de sus cuidados. 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 nueva Ley de Cuidados para la Tercera Edad (Aged Care Act) incluye una Declaración de Derechos.

La Declaración de Derechos pone sus derechos en el centro de sus cuidados para adultos mayores, para que pueda tomar decisiones sobre cómo y dónde vivir, obtener la información y la asistencia que necesita, comunicar sus deseos y que se respeten su cultura y su identidad. También garantiza que quienes lo rodean, incluidos su familia y cuidadores, no solo acepten sino que también respeten sus decisiones.

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

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Ayudantes registrados

Es posible que desee o necesite el apoyo de otra persona para ayudarle a tomar decisiones y comunicarlas. Puede registrar a personas que le ayuden a comprender la información y a comunicar sus deseos, si así lo desea.

El nuevo rol de ayudante registrado reemplaza las relaciones de representantes de My Aged Care y se aplicará en todo el sistema de cuidado de adultos mayores. No necesita hacer nada si desea que sus representantes actuales de My Aged Care continúen como ayudantes registrados.

Para verificar o actualizar sus ayudantes o para darlos de baja, visite My Aged Care en línea o llame gratis al **1800 200 422**.

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**.

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

Acuerdos de representantes para la evaluación financiera

También puede designar a un representante que pueda solicitar o actuar en su nombre ante Services Australia o el Departamento de Asuntos de Veteranos (DVA) en relación con su evaluación financiera para recibir cuidados para adultos mayores.

Su representante podrá recibir información relacionada con sus tarifas, contribuciones y costos de alojamiento y actualizar su información personal con Services Australia o DVA en su nombre.

Para Services Australia, complete el formulario 'Authorising a person or organisation to enquire or act on your behalf' (Autorización a una persona u organización para realizar consultas o actuar en su nombre) (SS313): ServicesAustralia.gov.au/ss313.

Para DVA, complete el formulario 'Aged Care Request for a nominee for DVA customers' (Solicitud de representante de cuidado para personas mayores para clientes de DVA) (AC019): ServicesAustralia.gov.au/ac019.

Presentar una queja sobre su cuidado de adultos mayores

Si tiene alguna inquietud sobre la atención que usted u otra persona está recibiendo, es importante hablar al respecto. En 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
- 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**.

Llame gratis al: **1800 700 600**

Evaluación de sus necesidades de cuidado

Después de ingresar al centro residencial, su proveedor organizará una evaluación de sus necesidades de cuidado con un evaluador independiente. Durante su evaluación, el evaluador independiente le hará algunas preguntas sobre qué actividades puede realizar por cuenta propia y cuáles no.

Esto es para ayudarle a calcular su Clasificación Nacional Australiana de Atención a Personas Mayores (AN-ACC). Su clasificación decide cuánto subsidio podrá recibir el proveedor del gobierno para cubrir los costos de su cuidado.

Si sus necesidades de cuidado cambian, usted o su proveedor pueden solicitar una reevaluación.

Apoyo y cuidado

Todos los centros residenciales para adultos mayores deben tener al menos un/a enfermero/a registrado/a en el lugar en todo momento, las 24 horas del día, todos los días de la semana (pueden aplicarse exenciones). Esto garantiza que tenga acceso a personal de enfermería registrado para brindarle atención y manejar emergencias.

Además, su centro residencial debe asegurar un promedio de tiempo de atención para todas las personas que allí residan. Esto se denomina responsabilidad de minutos de atención y está a cargo de personal de enfermería registrado y matriculado, trabajadores de cuidado personal y asistentes de enfermería. Los minutos de atención cuentan para la calificación de estrellas de los centros residenciales.

En promedio, las personas en todos los centros residenciales recibirán 215 minutos de atención cada día, incluidos al menos 44 minutos de una enfermera registrada. Se requiere que un centro residencial cumpla con un objetivo de minutos de atención, calculado como un promedio entre todos sus residentes. De esta manera, algunas personas pueden recibir más tiempo de atención y otras menos, según sus necesidades diarias a nivel personal y clínico.

No todo este tiempo de atención se brindará en persona. Los minutos de atención pueden incluir actividades como desarrollar planes de atención, comunicarse con miembros de la familia y gestionar citas con otros profesionales de la salud.

Para más información sobre los minutos de atención, visite Health.gov.au/Resources/Publications/Care-Minutes-In-Aged-Care-Homes.

Visita a su médico, dentista o especialista

Podrá mantener el mismo médico, dentista o especialista. Su centro residencial debe ayudarle a reservar citas y consultas con médicos o especialistas de su elección, si es necesario. No es necesario que usted pague al centro por gestionar estas citas. Sin embargo, generalmente tendrá que pagar los costos de consulta.

Su centro residencial también puede ayudarle a organizar el transporte hacia y desde sus citas médicas. Es posible que tenga que pagar el transporte y para que un miembro del personal le acompañe.

Acceso a aliados de servicios de la salud

Su centro residencial debe ayudarle a acceder a servicios de salud complementarios, como fisioterapia, podología y terapia del habla, si los necesita. Esto puede incluir un programa de terapia especial para ayudarle a recuperar sus capacidades o continuar realizando tareas cotidianas y actividades de forma independiente. Este programa es desarrollado y financiado por el centro residencial.

Si requiere citas con profesionales aliados de la salud independientes que no son parte de su programa de terapia, es posible que deba pagarlas.

Hable con su centro residencial sobre sus necesidades.

Actividades sociales

Su centro residencial organizará actividades sociales y de otro tipo. Hágales saber sobre sus pasatiempos e intereses para que puedan ayudarle a continuar con ellos mientras esté en el centro. Quizás también puedan sugerirle nuevas actividades.

Visitantes de la comunidad

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). Las visitas están disponibles para cualquier persona que ingrese a un centro residencial de adultos mayores con subsidio del gobierno o reciba Apoyo en el Hogar, cuidados aprobados o se encuentre en el Sistema Nacional de Prioridad.

Para obtener más información, visite Health.gov.au/ACVVS.

Salir de vacaciones

Si desea irse de vacaciones o visitar a familiares y amigos, puede tomar hasta 52 noches de licencia social con su centro residencial durante un año fiscal. Todavía tendrá que pagar sus tarifas habituales, contribuciones y gastos de alojamiento.

Si permanece fuera durante más de 52 noches en un año fiscal, el gobierno dejará de pagar los subsidios y su centro residencial podría solicitarle que compense el monto.

Estancias hospitalarias

Si necesita ir al hospital, el tiempo que esté fuera no contará para su licencia social, pero aun así tendrá que pagar sus tarifas, contribuciones y costos de alojamiento habituales. Las tarifas y contribuciones pueden reducirse con una estadía prolongada en el hospital.

Vestuarios

Si está conforme con su centro residencial pero desea cambiarse de habitación, puede solicitarlo a la persona encargada del centro. Deben tener en cuenta su solicitud, incluso si no es posible ofrecerle otra habitación de inmediato.

Es posible que tenga que modificar tu contrato de alojamiento y negociar un nuevo precio si cambia de habitación. Por ejemplo, si decide pasar de una habitación compartida a una habitación individual.

Hay circunstancias en las que podrían trasladarle a otra habitación sin haber solicitado el cambio. Si tiene alguna inquietud acerca de que le hayan pedido que cambie de habitación o sobre cómo se está gestionando su ingreso, hable con la persona encargada de su centro residencial.

Más ayuda

Servicios de traducción e interpretación

Para servicios de traducción e interpretación, llame al:

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

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

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

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

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

Deaf Connect: **1300 773 803** o envíe un correo electrónico a **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Llame con antelación para asegurarse de que haya un/a intérprete disponible.

Para obtener más información, visite **DeafConnect.org.au**.

Si es sordo, tiene dificultades auditivas o alguna dificultad para hablar o comunicarse, llame al:

Servicio Nacional de Retransmisión (NRS) y seleccione su canal de llamada de preferencia en el sitio web del NRS. Una vez seleccionado, solicite al NRS que llame a My Aged Care al **1800 200 422**.

Para obtener más información, visite **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Apoyo para personas con demencia

El Gobierno de Australia requiere que los servicios de todos los proveedores de cuidado de adultos mayores cumplan con las necesidades de las personas con demencia.

- El Programa **Nacional de Apoyo para la Demencia** (NDSP) ofrece una amplia gama de servicios de apoyo para personas que viven con demencia, sus familias, cuidadores y representantes. Los servicios están disponibles por teléfono, en línea y en persona en toda Australia, e incluyen información, educación, asesoramiento, actividades de apoyo, mentoría y asesoramiento entre pares.

Comuníquese con la línea gratuita de ayuda nacional sobre demencia de Dementia Australia al **1800 100 500**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para obtener más información, visite Health.gov.au/NDSP.

- El **Servicio de Asesoramiento sobre el Manejo del Comportamiento en Casos de Demencia** (DBMAS) brinda apoyo individualizado a las personas cuando los síntomas conductuales y psicológicos de la demencia afectan la atención o la calidad de vida de una persona. Los consultores capacitados trabajan en cualquier lugar o entorno para apoyar a los proveedores de servicios y a las personas que cuidan a personas que viven con demencia.

Comuníquese con la línea gratuita de Dementia Support Australia (Apoyo para la Demencia) **1800 699 799**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para obtener más información sobre el DBMAS, visite Health.gov.au/DBMAS.

Para obtener más información sobre el apoyo para la demencia, visite MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression.



Apoyo ante la falta de hogar o la acumulación compulsiva

El apoyo está disponible para las personas que:

- tienen comportamiento de acumulación;
- viven en un ambiente insalubre;
- corren el riesgo de quedarse sin hogar;
- no pueden recibir el apoyo de cuidado para adultos mayores que necesitan.

Los apoyos incluyen:

- planificación de cuidados;
- acceso a servicios especializados de apoyo;
- limpiezas ocasionales.

Si recibe ayuda a través del programa de búsqueda de atención porque no tiene hogar o está en riesgo de quedarse sin hogar, también puede ser elegible para acceder a los servicios del Programa de Atención Domiciliaria de la Commonwealth.

Llame a la línea gratuita de My Aged Care al **1800 200 422** o visite un Centro de Servicios de Services Australia para obtener ayuda.



Apoyo a personas con diversas necesidades

El Gobierno de Australia reconoce que nuestra sociedad es diversa y que las personas tienen una amplia gama de experiencias de vida.

Existen muchos programas y servicios disponibles para ayudar a las personas con diversas necesidades a acceder a la ayuda que necesitan. Es posible que existan servicios especializados en su zona que atiendan a grupos con necesidades específicas. Puede obtener más información a través de My Aged Care o preguntando a su evaluador de cuidado para adultos mayores.

Los proveedores de servicios deben considerar, respetar y apoyar necesidades específicas y diversas al brindar atención y servicios. Ningún proveedor de servicios debe discriminar a nadie, por ejemplo a:

- aborígenes e isleños del Estrecho de Torres, incluidos los supervivientes de las Generaciones Robadas (Stolen Generations);
- veteranos o viudas de guerra;
- personas de orígenes culturales, étnicos y lingüísticos diversos;
- personas en desventaja financiera o social;
- personas sin hogar o en riesgo de quedarse sin hogar;
- padres e hijos que están separados por adopción o traslado forzoso;
- sobrevivientes adultos de abuso sexual infantil institucional;
- personas que dejaron el sistema de cuidado infantil, incluidos los Australianos Olvidados (Forgotten Australians) y a antiguos niños migrantes colocados en cuidado fuera del hogar;
- lesbianas, gays, bisexuales, personas transgénero, intersexuales y personas con diversidad de género, orientación sexual y corporalidad;
- personas con discapacidad o problemas de salud mental;
- personas neurodivergentes;
- personas sordas, sordociegas, con discapacidad visual o con dificultades auditivas;
- personas que viven en zonas rurales, remotas o muy remotas.

Apoyo para el cuidado de personas mayores

El personal de apoyo para el cuidado de personas mayores ayuda a las personas mayores aborígenes y de las Islas del Estrecho de Torres, así como a sus familias y cuidadores, a acceder a servicios de cuidado que satisfagan sus necesidades físicas y culturales.

La Organización Nacional de Salud Controlada por la Comunidad Aborigen ofrece este programa a través de sus organizaciones socias en todo el país.

Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Ayuda de un buscador de cuidados

Los buscadores de cuidados ayudan a las personas mayores que necesitan asistencia intensiva a acceder a servicios de cuidado para personas mayores y a otros apoyos disponibles en la comunidad. Es un servicio gratuito para personas vulnerables que no tienen a nadie más que pueda apoyarlas. Esto incluye a las personas que:

- tienen dificultades para comunicarse debido a problemas cognitivos o de alfabetización;
- tienen dificultad para entender la información;
- prefieren no involucrarse con el sistema de cuidado de personas mayores ni con el gobierno; o
- se encuentran en una situación de riesgo si no reciben servicios.

Visite el sitio web My Aged Care para ver una lista de buscadores de cuidados en su área. Para obtener más información, visite **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.

Federación de Consejos de Comunidades Étnicas de Australia

La Federación de Consejos de Comunidades Étnicas de Australia (FECCA) es el principal organismo nacional que representa a los australianos de orígenes culturales y lingüísticos diversos. FECCA trabaja para garantizar que no se excluya a nadie debido a barreras culturales o lingüísticas.

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

Socios en la Atención Culturalmente 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 obtener más información, visite PICACAlliance.org.

Poner fin al abuso y maltrato de las personas mayores

El abuso de personas mayores es injustificable. El abuso puede ser físico, sexual, psicológico o emocional, financiero, o manifestarse como negligencia. Provoca daño, angustia y pérdida de dignidad y respeto. El abuso y maltrato a las personas mayores son una violación de los derechos humanos.

Si usted está sufriendo abuso o conoce a alguien que pueda estar sufriendo abuso, existen ayuda y asistencias disponibles.

Hable con alguien de confianza para obtener información o consejo:

- Llame gratis al 1800ELDERHelp o al **1800 353 374**.
- Visite **Compass.info** para obtener más información.
- En caso de emergencia, llame al **000**.

Apoyo a los cuidadores

El programa Carer Gateway ofrece servicios y apoyo en persona, por teléfono y en línea a nivel nacional para ayudar a su cuidador en su papel de cuidador.

- Llame gratis al **1800 422 737**, de lunes a viernes entre las 8 a. m. y las 5 p. m., y seleccione la opción 1 para hablar con su proveedor de servicios local de Carer Gateway.
- Visite **CarerGateway.gov.au** para obtener información, asesoramiento y recursos.
- Visite el sitio web My Aged Care para obtener más recursos, servicios y grupos de apoyo en **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.



LISTA DE COMPROBACIÓN

Calcule los costos y encuentre un centro residencial

Use esta lista de comprobación para ayudar a calcular sus tarifas, contribuciones y costos de alojamiento y encontrar un proveedor que se ajuste a sus necesidades.

Luego de su evaluación

- Recibirá una carta de aprobación y un plan de apoyo de su evaluador.

Calcular costos

- Calcule sus tarifas, contribuciones y costos de alojamiento con el estimador de tarifas para residencias de cuidado de adultos mayores en el sitio web My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator**.

Realice una evaluación financiera con anticipación

- Confirme si debe completar una evaluación financiera visitando el sitio web de Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.
 - › Si recibe un pago sujeto a evaluación de Services Australia o DVA y no es propietario de su vivienda, no necesita completar una evaluación financiera.
 - › Si necesita una carta de evaluación previa al ingreso al centro residencial, puede solicitarla llamando a Services Australia al número gratuito **1800 227 475** o al DVA al número gratuito **1800 838 372**.
 - › Si va a buscar servicios de un proveedor de NATSIFAC, no necesitará realizar una evaluación financiera.
- Informe a Services Australia o DVA si cambia su situación financiera para que le vuelvan a emitir su carta de evaluación previa al ingreso.

Haga una lista de los centros residenciales que le interesan

- Use la herramienta “Find a provider” en el sitio web de My Aged Care **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
 - Llame gratis a My Aged Care al **1800 200 422** para encontrar centros residenciales en su zona.
 - Reúnase con un Oficial Especializado en Cuidado de Adultos Mayores en centros de Services Australia si hay uno en su zona, o haciendo videollamada. Llame gratis al **1800 227 475** para reservar una cita.
 - Use el estimador de tarifas del sitio web My Aged Care para calcular sus tarifas, contribuciones y costos de alojamiento.
-

Contacte o visite los centros residenciales de su preferencia

- Lleve la carta de aprobación de su evaluador.
- Obtenga su carta de evaluación previo al ingreso de Services Australia.
- Nota: si aún no ha realizado una evaluación financiera, confirme si debe hacerlo en el sitio web de Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** o comuníquese con Services Australia llamando gratis al **1800 227 475** o con DVA llamando gratis al **1800 838 372**.
- Enumere lo que es importante para usted y las preguntas que desea hacer.
- Tome notas sobre cada centro que visite: lo que le guste o no, y sus impresiones sobre el personal, los residentes y el ambiente.
- Pregunte sobre tarifas, contribuciones y costos de alojamiento.
- Pregunte si ofrecen bienes y servicios adicionales por una tarifa de vida diaria más alta y pregunte cuáles son sus costos.
- Solicite una habitación en lo(s) centro(s) que prefiera completando sus formularios de solicitud.

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

Apoyo para navegar los procesos de evaluación financiera

- Puede designar a alguien para que lo ayude en la toma de decisiones o que actúe en su nombre cuando esté pasando por los procesos de evaluación financiera con Services Australia o DVA.
- Si ya recibe un pago sujeto a evaluación financiera de Services Australia o DVA, es posible que ya tenga un designado para ayudarle. Más información sobre sus opciones en:
 - › Services Australia: ServicesAustralia.gov.au/Centrelink-Or-Aged-Care-Representative-To-Act-For-You.
 - › DVA: DVA.gov.au/Get-Support/Advocacy-Representation-Advice/What-Representative.
- Estos arreglos solo aplican a las gestiones con Services Australia y DVA. Puede elegir a alguien que le ayude a tomar y comunicar sus propias decisiones sobre el cuidado de personas mayores, si desea o necesita apoyo. Esto incluye gestiones con My Aged Care y los proveedores. Estas personas pueden ser sus ayudantes registrados. Sus ayudantes registrados pueden ser las mismas personas que sus representantes ante Services Australia o DVA, o pueden ser otras personas.
- Si decide no completar una evaluación financiera, complete en su lugar el formulario “Autorización a una persona u organización para realizar consultas o actuar en su nombre (SS313)”: ServicesAustralia.gov.au/ss313.
- Los clientes de DVA deben usar el formulario “Solicitud de atención para personas mayores para un candidato para clientes de DVA (AC019)”: ServicesAustralia.gov.au/ac019.
- Debe buscar asesoramiento financiero independiente antes de decidir cómo pagar sus tarifas y costos de alojamiento. También puede comunicarse con el Servicio de información financiera gratuito de Services Australia al **132 300** y solicitar el servicio de información financiera.

LISTA DE COMPROBACIÓN

Firmar contratos

Compruebe que su contrato de servicios incluya:

- el nombre de su centro residencial;
- el cuidado y los servicios que brindará el centro;
- las políticas y prácticas que se usan para establecer sus tarifas, contribuciones y costos de alojamiento;
- la tarifa diaria que se le solicitará que pague y la tarifa de atención según la evaluación financiera, las contribuciones de alojamiento y la contribución de atención no clínica, si corresponde;
- los derechos y las responsabilidades de los residentes y del centro residencial;
- cómo gestiona las quejas el centro residencial;
- las circunstancias bajo las cuales se le podría pedir que se retire, y cómo el centro residencial lo apoyará para encontrar otro lugar donde vivir;
- cualquier otro asunto acordado entre usted y el centro residencial.

Compruebe que su contrato de alojamiento incluya:

- el precio acordado de la habitación;
- otras condiciones de su pago o contribución de alojamiento, incluso si se aplica la indexación DAP;
- Las condiciones para el reembolso del saldo de su depósito único si se va o fallece, incluida cualquier deducción que se aplicará al monto del depósito;
- el alojamiento específico que se le brindará;
- los servicios que cubren los costos de su alojamiento;
- las condiciones para cambiar de habitaciones.

Compruebe que su contrato de tarifa de vida diaria más alta (si corresponde) incluya:

- detalles de cada uno de los servicios específicos que se le brindarán;
- el estándar más alto de servicios que brindará su proveedor;
- las tarifas de vida diaria más altas y con qué frecuencia se cobrarán;
- una disposición para una revisión anual del acuerdo.

LISTA DE COMPROBACIÓN

Preparación para la mudanza

Una vez que haya aceptado una habitación en un centro residencial, use esta lista de comprobación para informarles a todos.

Su red de apoyo:

- su familia y amigos, cuidadores y vecinos.

Profesionales de la salud:

- su médico/a de cabecera:
 - › si necesita cambiar de médico, solicite que le envíen su historial médico al nuevo profesional que le atenderá;
 - › tome nota de los tratamientos y medicamentos para hablar sobre ellos con su centro residencial;
- otros profesionales de la salud que visita regularmente, como especialistas y el dentista;
- su enfermero/a comunitario/a y su farmacéutico/a.

Apoyo domiciliario:

- su persona encargada del jardín o del corte de césped;
- su persona encargada de limpieza o ayudante a domicilio;
- Comidas a domicilio y otros servicios de apoyo;
- su proveedor de paquetes de atención domiciliaria.

Departamentos y agencias gubernamentales:

- Departamento de Asuntos de Veteranos: llamada gratuita al **1800 838 372**;
- Services Australia – llamada gratuita al **1800 227 475**;
- Oficina de Impuestos de Australia – **132 861**;
- Medicare – **132 011**;
- su oficina local de la Comisión Electoral Australiana;
- su autoridad local de carreteras y transporte para su licencia de conducir;
- su oficina de correos local y su ayuntamiento.

Finanzas y seguros:

- su proveedor de seguro de salud, jubilación, banco, sociedad de construcción o cooperativa de crédito.
-

Otros:

- servicios públicos como teléfono, internet, gas, electricidad y agua;
- otros centros a los que haya solicitado ingreso, en caso de que ya no desee ingresar allí; aunque puede optar por mantener su solicitud abierta si aún le interesa.



Notas

Notas

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



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

DT0004860-1025