

El presente forma parte de una serie de folletos escritos por personal médico y de enfermería, así como por expertos en asistencia geriátrica. También hay folletos disponibles para las personas que buscan atención residencial para personas mayores. Este folleto y los demás pueden descargarse en:

www.10questions.org.au

Este folleto puede resultarle útil si:

- Está en busca de un proveedor de cuidados a domicilio de alta calidad
- Quiere revisar la calidad de su actual proveedor de asistencia a domicilio
- Está decidiendo entre dos proveedores de asistencia a domicilio que parecen similares.

La atención domiciliaria significa los cuidados de enfermería y la asistencia personal y doméstica prestada en su domicilio por diversos trabajadores. La cualificación, la experiencia y el tipo de trabajador deben ajustarse a sus necesidades y pueden ser enfermeros(as) titulados(as), profesionales aliados de la salud y cuidadores personales. También es posible que sólo necesite ayuda para hacer las compras, limpiar o alguien que se encargue de hacer su jardinería.

Algunos trabajadores se desplazan a varios domicilios al día y realizan visitas breves, mientras que otros pueden permanecer con una persona durante cierto tiempo al día.

Los proveedores de asistencia por plataforma

se refiere a plataformas basadas en la red y aplicaciones móviles que sólo ponen en contacto a personas con trabajadores autónomos, pero no son proveedores autorizados ni rinden cuentas ante la Ley de Asistencia a Personas Mayores. Si no tiene un paquete de asistencia a domicilio y quiere contratar y pagar a sus propios cuidadores, puede conectarse en línea. Si recibe financiación del gobierno de la Commonwealth, debe encontrar un proveedor de servicios y atención a personas de la tercera edad autorizado que esté dispuesto a pagar la plataforma en línea con los subsidios gubernamentales destinados a la atención a personas de la tercera edad que reciben en su nombre.



USTED TIENE DERECHO A HACER PREGUNTAS

La mejor manera de encontrar un proveedor de asistencia a domicilio que se adapte a sus necesidades es ponerse en contacto con unos cuantos.

Si tiene dudas sobre su proveedor o sus servicios de atención domiciliaria, póngase en contacto con

My Aged Care myagedcare.gov.au
(Servicios para la Tercera Edad) ☎ 1800 200 422

Servicio de Derechos de las Personas Mayores ☎ 1800 424 079

Portal del cuidador ☎ 1800 422 737

Este folleto ha sido elaborado y aprobado por:



Para consultar la lista completa de organizaciones de apoyo, visite www.10questions.org.au

Si tiene dudas sobre un proveedor de cuidados a domicilio, póngase en contacto con:

☎ 1800 951 822



www.agedcarequality.gov.au



10 Preguntas

SOBRE
LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DOMICILIARIA FINANCIADOS POR EL GOBIERNO DE LA COMMONWEALTH (HOME CARE - SPANISH)



MULTICULTURAL COMMUNITIES COUNCIL OF ILLAWARRA
Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC) NSW & ACT

www.10questions.org.au

Agradecemos a la Alianza PICAC su contribución a la elaboración de este folleto

Puede haber grandes retrasos en la adquisición de un paquete de asistencia domiciliaria, ya que sólo se dispone de un número limitado de éstos. Si cree que necesita atención o apoyo, actúe con rapidez para garantizar sus servicios.

1 ¿Qué cuidados y apoyo puedo recibir en casa?

Si cumple los criterios del gobierno, puede tener derecho a una serie de servicios como compras, cuidados personales, mantenimiento del hogar, cuidados de enfermería (incluido el apoyo a enfermos terminales en su propio hogar). Encontrará información detallada sobre el Programa de Ayuda a Domicilio de la Commonwealth (apoyo de nivel básico) y el Programa de Paquetes de Asistencia a Domicilio (cuando necesite más ayuda) en My Aged Care (MAC por sus siglas en inglés)*.

2 ¿Cómo inicio el proceso?

En primer lugar, regístrese en MAC por teléfono o en línea. A continuación, un miembro del Equipo de Evaluación de Cuidados a Personas Mayores visitará su domicilio para evaluar sus necesidades. Tras la evaluación, recibirá una carta de MAC en la que se le indicarán los servicios a los que puede optar y se le proporcionará un "código de remisión" de MAC exclusivo para usted. Una vez que le hayan aprobado la asistencia a domicilio, es buena idea comparar algunos proveedores de servicios, comprobando aspectos como la disponibilidad de personal, las tarifas y los cargos, así como el apoyo lingüístico / cultural. Puede haber lista de espera para algunos servicios. Si necesita ayuda, llame a los números de teléfono que figuran al dorso de este folleto para obtener asesoramiento gratuito.

3 ¿Cuánto costará?

Es posible que tenga usted que realizar alguna contribución. La cantidad depende de la evaluación de los recursos con los que cuenta. Todos los proveedores de servicios deben publicar sus tarifas en su sitio web. Compare las tarifas que cobran los proveedores en su zona.

4 ¿Puedo cambiar de proveedor de servicios?

Usted tiene derecho a cambiar, pero quizá necesite entrevistar a varios proveedores antes de entrar en un acuerdo. Compruebe el costo de los posibles gastos de administración y si pueden proporcionarle lo que usted necesita. Puede resultarle útil que alguien hable en su nombre antes de firmar un nuevo contrato.

5 ¿Qué medidas existen para garantizar que es seguro dejar entrar en casa a personas que no conozco?

Todos los cuidadores de adultos mayores son sometidos a controles policiales y deben cumplir las normas nacionales de calidad de los servicios de atención y cuidados a personas de la tercera edad[^]. Todos los trabajadores que entren en su casa deben seguir normas de confidencialidad y ser respetuosos. Y lo que es más importante, usted tiene derecho a una asistencia y unos servicios seguros y de alta calidad. Encontrará más información sobre la Carta de Derechos de las Personas Mayores en el sitio web de My Aged Care.

6 ¿Se atenderán mis necesidades específicas (culturales, religiosas, LGBTQI)?

Su proveedor de servicios debe elaborar con usted un plan de cuidados que describa todos los aspectos de sus necesidades asistenciales, incluyendo el apoyo a su cultura o religión o al grupo comunitario al que pertenece. Esto puede incluir un cuidador remunerado de su grupo lingüístico (si está disponible), acceso a intérpretes, enlace con la comunidad o transporte a eventos culturales. Asegúrese de que podrán prestarle los servicios que necesita antes de firmar algún contrato.

* Encontrará más información al dorso de este folleto.

[^] Las normas nacionales de atención a la tercera edad están reguladas por la Comisión de Calidad y Seguridad de la Atención a las Personas de la Tercera Edad y sólo se aplican a los servicios sufragados con fondos de la Commonwealth.

Puede llamar a Carer Gateway al 1800 422 737 para obtener más información.

7 ¿Qué pasa si no estoy satisfecho con mis servicios?

Si no está satisfecho con los servicios o el trabajador, en primer lugar plantee la cuestión a su proveedor de servicios y permítale a ellos solucionar los problemas. Si sigue descontento, utilice los números que aparecen al reverso de este folleto para buscar ayuda o plantear una queja.

8 ¿Habrá apoyo para mi cuidador / familia?

Su plan de cuidados puede incluir servicios o ayudas como asistencia doméstica, cuidados personales o de relevo, cuyo objetivo es dar a su cuidador o familia un descanso de la prestación de cuidados. A través del portal del cuidador (Carer Gateway)[#] también se le puede ofrecer asesoramiento en persona o por teléfono, apoyo entre iguales, orientación y relevo.

9 ¿Dejaré de recibir mis otros servicios cuando empiece mi paquete de asistencia a domicilio?

Seguirá teniendo derecho a los servicios de atención primaria de su médico de cabecera, de médicos especialistas y de los servicios de enfermería comunitaria o de extensión, así como de servicios sanitarios afines, incluyendo cuidados paliativos. Es posible que desee incluir a una enfermera, un fisioterapeuta o un podólogo en su plan de cuidados. Si es así, hable con su proveedor de servicios.

10 ¿Qué formación habrán recibido mis cuidadores?

Los cuidadores deben haber recibido una formación básica sobre cómo prestar una atención segura y de calidad que satisfaga las necesidades individuales que usted tenga cuando se les contrata por primera vez y recibir actualizaciones periódicas. La rotación de personal puede ser alta, así que antes de firmar el contrato compruebe qué formación han recibido los cuidadores. Tiene derecho a pedir otro cuidador, teniendo en cuenta que puede haber retrasos si vive en zonas rurales o si tiene necesidades específicas.