

TÓPICO 1: Métodos de assistência restauradores e reabilitadores do bem-estar

Nós começamos com o que significa envelhecer bem na Austrália. A importância de compreender os métodos de assistência ao bem-estar, escolhas, tomadas de decisão e estar no controle de sua vida à medida que se envelhece.

NOME DA SESSÃO:

**“Corpo saudável, mente saudável, alma saudável”
“O que significa envelhecer bem na Austrália hoje”**

INTENÇÃO:

- Criar uma consciência de que o conceito de envelhecimento saudável é para todas as pessoas desde os 65 anos de idade.
- Adotar um estilo de vida que promova uma vida saudável, longa e ativa além do que é percebido com o envelhecimento.
- Desenvolver a compreensão das pessoas sobre o valor da tomada de ação; a decisão e o controle do futuro dependem delas.
- Compartilhar o entendimento da definição de envelhecimento ativo.
- Explicar conceitos de vida mais longa, mais saudável e mais feliz.

O QUE A CONVERSA BUSCA ALCANÇAR:

Os interessados são capazes de:

- Entender o relacionamento entre bem-estar e métodos restauradores em seus próprios cuidados/vidas.
- Entender como estes métodos os assistem e suas famílias na jornada de bem-estar da vida minimizando serviços de assistência hospitalar/médica/aguda ao idoso e minimizando fardos emocionais e financeiros como resultado de não se sentir bem e ser dependente de outros.
- Normalizar a ideia do valor da colaboração entre o indivíduo e os serviços de assistência a idosos para definir e alcançar bem-estar e objetivos restauradores.
- Desenvolver confiança na compreensão de que os serviços de assistência a idosos são planejados a partir da filosofia e fundamento de criar independência e não dependência.
- Aumentar a conscientização do direito de ter opções, escolha, controle e confiança enquanto os envolvemos como parte de sua jornada de assistência aos idosos.
- Encorajar discussões com membros da família sobre atividades diárias que possam ser compartilhadas como uma família para alcançar estas metas relativas à idade para os mais velhos agora e para os que estarão mais velhos no futuro.

MENSAGENS PRIORITÁRIAS APRENDIDAS PELOS INTERESSADOS:

- Abraçar o bem-estar e métodos restauradores para assistir as atividades de vida diárias.
- Participar ativamente de atividades que promovam o bem-estar e métodos restauradores.
- Mova-o ou perca-o. Quanto mais você usa o seu corpo, mais flexível e saudável ele será à medida que envelhece.
- É importante perguntar a si mesmo: “o que envelhecer bem significa para mim?” e “de qual apoio eu preciso para ser capaz de viver a vida que eu quero viver?”

Perguntas chave	Respostas possíveis
Qual o segredo para viver bem?	<p>As pessoas perguntam frequentemente, qual é o segredo para viver uma vida longa e saudável na Austrália. Talvez uma boa maneira de responder a esta pergunta seria: "Que tipo de coisas podem ajudar você, como uma pessoa mais velha, a viver uma vida boa?"</p> <p>Vários fatores podem fazer pessoas mais velhas viverem uma vida boa. Comer bem, beber bastante água, permanecer ativo, passar mais tempo com a família e amigos e fazer coisas da qual goste. Ter um objetivo. Para alguns significa pesca, jardinagem ou passar um tempo conhecendo novas pessoas, e até dançar. Para outros pode ser tomar conta dos netos, tricotar suas roupas e cozinhar. Pode ser também mais instrução e começar aquele curso que você sempre quis fazer. É diferente para pessoas diferentes. Então, pergunte a si mesmo: "O que é uma vida boa para mim?"</p>
O envelhecimento mudou ao longo dos anos?	<p>Viver bem provavelmente não mudou em 10, 20 ou 50 anos, mas o mundo certamente sim. A vida é mais ocupada e mais agitada do que costumava ser.</p> <p>Por exemplo, comer bem se tornou mais difícil. Com tantas opções de comidas rápidas, é difícil saber o que é bom para você e o que não é. A tecnologia tornou nossas vidas mais fáceis, mas também nos proporciona certa preguiça. Nós dirigimos para o shopping em vez de caminhar ou usamos o controle remoto em vez de levantar para mudar de canal manualmente. Como resultado, temos nos movido cada vez menos.</p> <p>A vida da família é diferente também. Em várias culturas e talvez na sua família, pessoas mais velhas que necessitam de ajuda em casa podem contar com seus filhos para ajudá-las. Mas agora, seus filhos, maridos e esposas podem estar trabalhando em tempo integral ou ter mais de um emprego. Eles podem ter filhos para cuidar e altas hipotecas ou aluguel para pagar. Eles podem não viver na casa vizinha ou na rua de baixo, ou nem mesmo no mesmo bairro ou cidade que você. Eles podem achar muito difícil fazer tudo o que você queira ou peça para eles fazerem.</p> <p>Por isso, é importante você se manter o mais saudável e fazer por você o que puder. Quando possível, seja e se sinta independente se você quiser viver a vida que espera viver ou a que você chamaria de uma vida boa.</p>
Como você define alguém que está vivendo bem e alguém que não está?	<p>Uma pessoa mais velha que está vivendo bem normalmente tem um objetivo em sua vida. Ela cuida de si mesma comendo bem, bebendo bastante líquido, dormindo bem, se exercitando, fazendo o que pode pela casa, passando um tempo de qualidade com a família e amigos, passando tempo fazendo coisas que goste de fazer. É mais feliz e mais saudável em sua vida. Sente-se contente.</p> <p>Uma pessoa que não está vivendo bem pode sentir que não vale a pena viver. Ela desiste e permite que outras pessoas tomem as decisões e façam tudo por ela. Pode sentir-se frequentemente deprimida, não tem energia, força ou desejo de fazer as coisas ela mesma e tudo é muito difícil. Como resultado, sente-se isolada, sozinha e sem um sentido real ou objetivos na vida.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
<p>Eu tenho deixado pra lá por muito tempo. É tarde demais para voltar a ser como eu era antes?</p>	<p>Nunca é tarde demais para mudar. É preciso de algum esforço, mas não é impossível e nunca é tarde demais. Muitas vezes na vida nós nos encontramos fazendo mudanças, seja um novo trabalho, uma nova casa ou um novo país. Mas nós nos ajustamos. Este é apenas um desses momentos.</p> <p>Se você usar seu corpo e mente regularmente, ficará mais forte e com o pensamento mais perspicaz. Você pode não voltar para onde estava aos 20 ou 30, mas recuperará força, energia e a sensação de estar ativo.</p> <p>Para muitas pessoas, depois dos 50 é o melhor momento para fazer essas mudanças. Alguns se encontram mais felizes, mais saudáveis e mais ajustados após os 50 do que estavam aos 40. O segredo é estar aberto a oportunidades. Ter a oportunidade de viver e envelhecer bem é para qualquer pessoa, independente de seu idioma, idade, crença ou origem cultural. Viver em uma sociedade multicultural nos permitiu modelar serviços que estejam de acordo com nossas escolhas e nos forneçam opções de viver uma vida boa, a vida que queremos viver.</p>
<p>Como os serviços de assistência a idosos na Austrália me ajudam a viver bem?</p>	<p>Os serviços de assistência ao idoso na Austrália são projetados para nos manter bem e ativos e os mais independentes possíveis para que possamos viver a vida que queremos viver.</p> <p>Eles são projetados para nos auxiliar a nos envolver, ficar ativos, fazer escolhas que nos façam felizes e nos sentir conectados com nossas famílias e os que nos rodeiam, mas ao mesmo tempo, lutar por um nível de independência e ter escolhas. Estas escolhas nos dão um senso de controle, bem-estar e saúde.</p>
<p>Como os serviços no sistema australiano de assistência a idosos usa o bem-estar e meios restauradores como parte de seus serviços?</p>	<p>Na Austrália, o sistema de assistência ao idoso existe para auxiliar este senso ou filosofia de bem-estar. Existem atividades desenvolvidas e financiadas para nos manter ativos, envolvidos e em um nível onde nos sentimos independentes e seguros. Para alguns isto pode significar encontrar vantagens em alguma atividade social que desenvolva uma conectividade social e vida social para a pessoa, mantendo sua mente e corpo ativos.</p> <p>Para outros, os serviços de assistência ao idoso podem auxiliar a recuperar o que eles pensavam ter perdido, como uma força física que pode ser recuperada através de terapias que permitem que eles façam coisas que faziam antes, mas acham desafiador agora. Chamamos isto de reabilitação. Em algumas circunstâncias, devido a certos eventos durante a vida da pessoa, ela precisa de apoio de um profissional de saúde associado, como um fisioterapeuta, para ajudá-la a recuperar a independência depois de um acidente, cirurgia ou um evento que tenha afetado sua capacidade de cuidar de si mesma. Neste caso, a assistência restauradora seria providenciada.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
<p>Você pode dar um exemplo de como os serviços de assistência a idosos nos ajuda a viver independentes em casa usando métodos de assistência restauradores e reabilitadores do bem-estar?</p>	<p>Muitos dos serviços hoje em dia têm métodos de assistência restauradores, reabilitadores e de bem-estar.</p> <p>'Bem-estar' significa estar bem: É sobre uma pessoa idosa ser independente na medida do possível estando saudável e adaptada, cuidando dela mesma, passando o tempo fazendo o que quer fazer e vivendo de forma segura em sua própria casa. Isto significa mantê-la sociável, envolvida com seu grupo social, fazendo compras, pescando, visitando os netos e vivendo a vida que quer viver. Mantendo-se ativa e vivendo bem em sua casa.</p> <p>Isto encoraja ações que promovem um nível de independência nas tarefas e atividades da vida diária, assim como a redução de riscos que podem resultar na pessoa precisar sair de casa e entrar prematuramente em algum tipo de assistência em longo prazo.</p> <p>Reabilitação significa tratar o cliente como uma pessoa saudável e não um paciente doente: Significa ajudá-lo a fazer coisas por conta própria, em vez de fazer as coisas por ele e auxiliar a aumentar sua saúde e bem-estar para voltar ao ponto que lhe permita viver bem.</p> <p>Vamos usar a tarefa de passar o aspirador de pó como exemplo. Aspirar o chão não é provavelmente a coisa mais animadora a se fazer, mas mantém o corpo em movimento. Em vez de parar de usar o aspirador de uma vez, nós considerariamos mudar a maneira que as pessoas mais velhas fazem isso. Talvez aspirar um quarto de cada vez ou comprar um aspirador mais leve para que ele não seja tão pesado. A questão é manter o idoso independente e no controle.</p> <p>Pendurar as roupas no varal. Várias pessoas desistiriam disto porque é cansativo e difícil de fazer. Em vez de vir fazer o trabalho por você, eles agora trabalham junto a você para lavar a roupa. Eles dividem a carga com você até que você seja capaz de fazer por conta própria ou enquanto você ainda estiver envolvido. Por exemplo, podem carregar as roupas para você e colocar uma cadeira para se sentar e pendurar as roupas você mesmo. O movimento dos seus braços e dedos usando os pregadores de roupa é uma excelente forma de exercício para a parte de cima do seu corpo. Então, em vez de lavar a roupa para você, eles farão o trabalho com você. Isto mantém você bem. Mantém você fazendo as coisas.</p>
<p>Você pode dar um exemplo de como os serviços de assistência a idosos nos ajuda a viver independentes em casa usando métodos de assistência restauradores e reabilitadores do bem-estar?</p>	<p>Assistências reabilitadoras envolvem suporte fornecido e guiado por funcionários de saúde associados que permitem que uma pessoa idosa tenha uma melhora depois de um retrocesso ou lesão, ou para, na medida do possível, evitar futuras lesões.</p> <p>Por exemplo, depois de um acidente como uma queda, uma lesão ou um derrame. Para ajudar a pessoa idosa a voltar a fazer as coisas que fazia ou gostaria de fazer, como ajudar em casa ou continuar a participar de sua comunidade.</p> <p>Frequentemente envolve especialistas em saúde, médicos, fisioterapeutas ou terapeutas, e o tempo é limitado. E mais uma vez, a questão é você voltar para onde estava antes ou perto, na medida do possível, e manter você vivendo em casa e independente o maior tempo possível.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
<p>As pessoas continuam dizendo: "Colocar o cliente no banco do motorista". O que querem dizer com isso?</p>	<p>Antigamente vários serviços não eram voltados diretamente ao cliente. Em outras palavras, as decisões sobre como uma pessoa idosa viveria eram tomadas pelos serviços de assistência ao idoso, não pelo idoso ou a família.</p> <p>Agora os serviços são adequados para atender às suas necessidades. Eles perguntam ao cliente, como, quando, por que, onde e por quem o serviço será realizado. Isto é o que as pessoas querem dizer quando dizem que o cliente está no banco do motorista.</p> <p>Para tomar estas decisões, o cliente e sua família precisam receber informações, escolhas e opções, e estar atentos a seus direitos e responsabilidades para que possam fazer escolhas conscientes. Tenha certeza de incentivar os interessados e clientes a pedir informações para que possam tomar decisões sobre o tipo de assistência que desejam e precisam.</p>
<p>Estou preocupado em receber os serviços ou ir para um asilo porque me tornarei preguiçoso. Eles me ajudarão a melhorar ou me sentir bem novamente?</p>	<p>Na Austrália, o sistema de assistência ao idoso existe para auxiliar este senso ou filosofia de 'Bem-estar'. Existem atividades desenvolvidas e financiadas para nos manter ativos, envolvidos e em um nível onde nos sentimos independentes e seguros.</p> <p>Quando uma pessoa idosa estabelece suas metas e plano com o avaliador e prestador de serviços, ela escolhe o tipo de atividades que quer continuar fazendo e para quais atividades precisa de ajuda.</p> <p>O funcionário de assistência ao idoso ajudará então a desenvolver um plano que mantenha você saudável, envolvido e ativo. Muitos serviços não assumem ou afastam atividades de você completamente, em vez disso eles trabalham junto ao idoso para executar as partes que o cliente quer continuar fazendo e as partes que outra pessoa fará. Por exemplo, o idoso pode amar jardinagem, mas está ficando muito difícil para ele continuar. Ele pode decidir sentar em uma cadeira para regar o jardim, colocar os vasos na mesa para replantá-los e fazer alguma poda básica, mas talvez cortar ou aparar a grama seja muito difícil de fazer. O serviço pode ser dividido para que o idoso possa continuar trabalhando no jardim, mas um serviço de corte de grama pode visitar o cliente mensalmente para fazer os trabalhos mais difíceis. Isto mantém o idoso engajado, ativo e ainda envolvido com o seu jardim enquanto se mantém ativo física e mentalmente ao mesmo tempo.</p>
<p>E se eu não quiser que o serviço me faça sentir bem novamente, ou fazer coisas por conta própria, e eu só queira alguém para fazer isto por mim, ainda posso usar o serviço?</p>	<p>Seu avaliador e prestador de serviços de assistência sentarão com você para discutir suas metas, vontades e necessidades. O resultado final será o melhor para manter você bem e independente na medida do possível. Métodos recuperadores e de bem-estar são integrados em todos os aspectos da assistência ao idoso apoiados pela comunidade. São feitos com respeito e consideração, garantindo que o cliente esteja confortável com as atividades que formarão seu plano de assistência.</p>
<p>Quais são as principais dicas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lembrar-se de perguntar a você mesmo o que pode fazer para se manter bem, saudável e independente na medida do possível. • Bem-estar e reabilitação estão integrados nos serviços de assistência ao idoso para ajudar os idosos a se manterem bem, seguros e em casa, na medida do possível, e minimizar a entrada precoce em uma casa de repouso. • Estar aberto a outras opções e oportunidades que são oferecidas a você.

TÓPICO 2: My Aged Care (MAC)

NOME DA SESSÃO:

“Uma nova maneira de ajudar idosos a envelhecer bem na Austrália”

OBJETIVO:

Neste tópico, queremos introduzir o conceito do que é o sistema de assistência ao idoso da Austrália e como ele funciona. Queremos enfatizar que estar consciente do envelhecimento é importante não apenas para os necessitados ou os que estão no final da vida, mas para todas as pessoas viverem uma vida ativa, longa e saudável após os 65 anos de idade. É importante ressaltar a existência do *myagedcare*, um sistema central de admissão aplicado a todos os serviços de assistência ao idoso na Austrália e fazer as pessoas entenderem as escolhas e do controle do futuro.

Queremos explicar os conceitos de viver mais, com mais saúde e mais feliz, com referência à assistência recuperadora, de reabilitação e bem-estar.

- Introduzir o conceito de um sistema de assistência ao idoso na Austrália.
- Criar uma consciência de que o conceito de envelhecer não é apenas para os necessitados ou para os que estão no final da vida, mas para todas as pessoas serem capazes de viver uma vida ativa, longa e saudável após os 65 anos de idade.
- Criar consciência em relação ao sistema central de admissão para todos os serviços de assistência ao idoso na Austrália.
- Desenvolver o entendimento das pessoas sobre sua opção e controle do futuro.
- Explicar conceitos de viver mais, mais saudável e mais feliz incluindo a assistência recuperadora, de reabilitação e bem-estar.

O QUE A CONVERSA BUSCA ALCANÇAR:

Os interessados:

- Estão cientes de que um sistema de assistência ao idoso existe na Austrália.
- Entendem o papel que o governo assumiu para fornecer serviços de assistência ao idoso, o uso de subsídios encorajando a optar pelo sistema, particularmente para aqueles que dele precisam.
- Estão encorajados a tomar atitudes e telefonar ou falar com alguém sobre as mudanças nas suas necessidades de assistência ao idoso.
- Podem nomear o *myagedcare* como o ponto central de entrada para todos os serviços de assistência ao idoso na Austrália.
- Consideram normal a ideia de ingressar no sistema para assistência ao idoso como uma parte normal da vida australiana.
- Minimizam o medo e desenvolvem a confiança dos clientes, entendendo o processo de qualificação e os tipos de perguntas que serão feitas.
- Têm consciência da importância de direcionar suas próprias metas e promover a independência em vez de ter que contar com a família e outras pessoas.
- Entendem o direito de ter opção, escolha, controle.
- Estão conscientes dos diferentes pontos de acesso para o MAC.
- Promovem uma chamada de ação para interessados buscarem opções que desenvolverão um envelhecimento saudável e ativo em suas comunidades.
- Desenvolvem o conhecimento do conceito de que a intervenção antecipada produz melhores resultados em longo prazo.
- Têm consciência da filosofia de bem-estar, recuperadora e de reabilitação.
- Entram em contato com o serviço TIS para suporte ao idioma.

MENSAGENS PRIORITÁRIAS APRENDIDAS PELOS INTERESSADOS:

- O acesso à assistência ao idoso na Austrália é através do *myagedcare* no telefone **1800 200 422**.
- Contate o TIS se eles não falam inglês – **TIS 131 450**–Serviço gratuito.
- O *myagedcare* é para pessoas acima de 65 anos.
- As necessidades espirituais, culturais e de idioma do idoso precisam ser atendidas.
- Uma vez registrado no MAC, um avaliador RAS visitará você em casa. Se suas necessidades forem complexas um avaliador ACAT também visitará você em casa.
- Seja paciente. Pode demorar um pouco mas vale a pena no [FINAL].

Perguntas chave	Respostas possíveis
O que é o <i>myagedcare</i> (MAC)?	O <i>myagedcare</i> é um site e uma linha de telefone nacional desenvolvida para auxiliar as pessoas no acesso aos serviços de assistência ao idoso na Austrália. É um ponto central de admissão e um sistema de registro para qualquer pessoa que precise de informação, uma avaliação ou acesso aos serviços de assistência ao idoso em qualquer lugar da Austrália. As consultas são respondidas pela equipe do centro de contato que são capazes de dar as informações básicas sobre os serviços, registrar a consulta de quem ligou e começar o processo de organizar a visita de alguém à casa do cliente para dar mais informações. O MAC é também uma central onde todos (avaliadores, funcionários de assistência ao idoso, serviços, etc.) podem se conectar e trabalhar juntos para ajudar os idosos a receber a assistência que precisam.
Por que o MAC foi desenvolvido?	O <i>myagedcare</i> foi criado para ajudar as pessoas a passarem, ou como dizemos, "navegarem" pelo sistema de assistência ao idoso, encontrando informação e conexão com serviços de assistência ao idoso. Isto é chamado de "admissão central" ou uma central onde todas as consultas são registradas e habilitadas para serem acionadas. O MAC foi desenvolvido para pessoas idosas e suas famílias terem, de forma fácil, um número central para telefonar caso precisem de ajuda e para minimizar o número de vezes que eles teriam que repetir suas informações para diferentes serviços.
Quem o MAC atende?	É para qualquer pessoa acima dos 65 anos de idade, ou com mais de 50 se a pessoa for aborígine ou das Ilhas de Torres Strait, que sinta que suas circunstâncias mudaram e esteja encontrando dificuldades para viver de forma independente e segura em casa. Cuidadores e aqueles que cuidam de um idoso também podem entrar em contato com o <i>myagedcare</i> para informações. O serviço também é para qualquer um que esteja procurando mais informações sobre assistência ao idoso, para que possa tomar uma decisão e fazer escolhas informadas sobre eles mesmos, ou sobre alguém que saibam que precise de ajuda.
Como entro em contato com o MAC?	Há duas maneiras de entrar em contato com o MAC. Você pode telefonar através do número de contato da central 1800 200 422 . Ou você pode enviar um e-mail através do site da MAC www.myagedcare.gov.au
Em vez de ligar, há algum escritório que eu possa visitar?	Infelizmente não há um escritório central do MAC. O telefone ou o site são as únicas duas formas de entrar em contato com o MAC. Entretanto, se você está preocupado e quer falar com alguém pessoalmente, visite o serviço de assistência ao idoso local, seu grupo ou associação étnica de assistência ao idoso e eles poderão sentar e conversar com você sobre o MAC.

Perguntas chave	Respostas possíveis
Eu posso telefonar em nome de um membro da família ou amigo?	Você pode telefonar para obter informações gerais sobre como pode ajudar ou assistir seu familiar ou amigo, entretanto a pessoa deve estar sentada perto de você se for fazer planos ou registrá-la no MAC. A equipe do centro de atendimento do MAC deve ter o "consentimento" da pessoa que precisa da assistência ou não poderá dar informações pessoais, apenas informações gerais. O consentimento é a permissão para você falar em nome da pessoa.
Quem atende o telefone no MAC? Eles estão perto da minha região?	<p>A equipe do centro de atendimento atende ao telefone quando você liga para o MAC. Eles estão localizados em escritórios pela Austrália, mas são treinados para dar informações básicas sobre os serviços de assistência ao idoso na sua área e pode ser fornecida assistência para uma pessoa que deseje se registrar ao MAC.</p> <p>Se deseja mais informações, a equipe do centro de atendimento é capaz de completar um questionário de qualificação com você pelo telefone para organizar a visita de alguém à sua casa e dar a você mais informações sobre os tipos de serviço que são adequados a você e suas circunstâncias pessoais. A visita à casa é chamada de Avaliação em Casa.</p>
Como o MAC sabe do que eu preciso falando comigo pelo telefone?	A equipe do centro de atendimento é treinada para fazer perguntas básicas pelo telefone. Entretanto, se você sentir que é difícil para eles entenderem, ou para expressar o que você deseja e precisa, é importante avisar à equipe do centro de atendimento.
E se eu tiver dificuldades para explicar minhas necessidades pelo telefone? Isto afetará minha chance de receber o serviço certo?	<p>O MAC será capaz de oferecer um intérprete para você pelo telefone. Na maioria dos casos isto pode ser feito imediatamente enquanto você espera. Se eles não encontrarem um intérprete imediatamente, eles vão reservar um tempo para ligar para você depois. O intérprete também pode estar presente quando você receber a visita em casa ou a avaliação em casa.</p> <p>Você também pode entrar em contato com o serviço de intérprete por conta própria diretamente para pedir que conectem sua ligação ao MAC e ajudem você a entender o processo. O número do serviço de intérprete é 131 450. Quando ligar, diga o nome do idioma que fala e eles conectarão você com alguém que fala o seu idioma.</p>
O que é uma avaliação em casa?	A visita em sua casa é chamada de visita em casa. Durante sua visita em casa um avaliador, chamado de Regional Assessment Service (RAS), vai à sua casa e preenche o que chamamos de avaliação RAS. Ele fará diferentes perguntas para poder ajudar a encontrar o melhor serviço para você. O questionário que ele preenche é chamado de National Screening and Assessment Form (NSAF).
Como eles sabem que tipo de avaliação em casa é a certa para mim?	<p>É importante que você aproveite a visita para comunicar ao avaliador RAS que tipo de serviço e suporte você deseja e precisa. Quanto mais informação você der, mais capazes eles são de encontrar o serviço mais adequado para você. Lembre-se de discutir suas preferências pessoais, espirituais, alimentares, culturais e de idioma se isto for importante para você.</p> <p>Fazer seu próprio dever de casa antes da visita em casa também é muito valioso. Em outras palavras, começar a procurar serviços que você teria interesse em saber mais. Pedir a um amigo ou parente uma lista de serviços que estão disponíveis, como se chamam, onde estão localizados, etc., para que possa tomar uma decisão mais informada. Se você não tiver esta informação antes da avaliação, não se preocupe, o avaliador RAS poderá fornecer estas informações.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
<p>Por que eu preciso de uma avaliação em casa se eu falei com eles pelo telefone?</p>	<p>O centro de atendimento do MAC fará perguntas básicas de qualificação para poder determinar ou decidir se a pessoa atende aos critérios para receber os serviços de assistência pelo MAC.</p> <p>Se você estiver qualificado, então uma segunda avaliação (pelo RAS) é solicitada em sua casa antes de qualquer serviço ser oferecido. O avaliador RAS recebe uma cópia de suas respostas iniciais e fará outras perguntas a você do Formulário Nacional de Avaliação e Triagem. É importante que o avaliador RAS tenha todas as informações corretas antes de oferecer um serviço a você.</p>
<p>O que um RAS procura quando vem à minha casa para uma visita?</p>	<p>O avaliador RAS confirma que você está qualificado para os serviços e ajuda você a decidir o serviço que deseja e precisa, daí começa o processo para oferecer este serviço.</p> <p>O avaliador RAS pode aprovar você como qualificado para serviços de nível inicial. Estes serviços estão sob o Commonwealth Home Support Programme (CHSP). A seleção de serviços desta categoria visa ajudar você a ser independente em sua casa e ativamente participativo em sua comunidade. Para viver bem.</p> <p>Uma vez que sua avaliação é concluída, você e seu avaliador RAS desenvolverão um Plano de Auxílio (plano de ação) que detalhará seus desejos e necessidades. Tenha certeza de contribuir bastante com o plano e não hesite em informar suas necessidades culturais e pessoais.</p> <p>Não fique tímido ou envergonhado. Seja honesto. Esta é a maneira de oferecer os melhores serviços para você.</p>
<p>Eu preciso me preparar antes de um RAS vir a minha casa?</p>	<p>É útil ter pronto o seguinte para quando a avaliação começar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seu número do Medicare. • Seus detalhes Centrelink. • Qualquer informação que você já tenha sobre serviços de assistência ao idoso que você queira discutir com o avaliador. • Detalhes de contato do seu médico (GP) ou outro profissional de saúde. • Informações de qualquer auxílio que você já receba. <p>Você pode pedir para um membro da família, cuidador ou amigo para estar com você durante a avaliação.</p> <p>É também importante, se você puder, começar a procurar serviços que você tenha interesse. Peça a um amigo ou parente uma lista de serviços disponíveis, como se chamam, onde estão localizados, etc., para que você possa tomar uma decisão mais informada. Se não tiver esta informação antes da avaliação, não se preocupe, o avaliador RAS poderá fornecer a você estas informações.</p>
<p>O que acontece se eu esquecer e eles vierem à minha casa para a avaliação e eu não estiver? Eu perco o meu serviço?</p>	<p>Os avaliadores deixarão seus contatos e darão seguimento com um telefonema. Você também pode ligar para o MAC para informá-los o que aconteceu e entrar em contato com o avaliador para marcar outra hora para a visita em sua casa.</p> <p>É importante ligar para o MAC assim que puder para marcar outra visita. Se eles não tiverem notícias por você ou pela sua família depois de tentar entrar em contato várias vezes, podem determinar que você não precisa mais dos serviços e assim terá que entrar em contato com o MAC novamente.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
Quanto custa o MAC?	<p>O custo de ligação para o MAC é gratuito. A visita e avaliação em casa também são gratuitas e feitas para ajudar você a encontrar o serviço certo que atenda às suas necessidades.</p> <p>Uma vez que o serviço comece, haverá custos envolvidos para o pagamento do serviço. O avaliador RAS dará a você as informações sobre os vários custos e opções.</p>
Qual é o número que eu preciso ligar?	<p>O número de telefone do <i>myagedcare</i> é 1800 200 422.</p> <p>O número de telefone do TIS é 131 450.</p>
O que eu preciso ter antes de ligar para o MAC?	<p>É sempre útil ter estes itens perto de você quando ligar para o MAC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seu número do Medicare. • Informações sobre o seu médico (nome e telefone). • Seu número do cartão de pensionista ou número do seguro social. • Nomes de serviços que você já está recebendo (caso houver). • Um nome e telefone de contato da família. • Se a situação é urgente e você precisa de ajuda imediatamente. • Se souber, os tipos de serviços que você está interessado.
Depois da ligação, quanto tempo demora para eu receber os serviços?	<p>O avaliador RAS informará quanto tempo demorará para receber o seu serviço. O tempo depende da disponibilidade e tipo de serviço que você precisa.</p> <p>É importante pedir a eles um cronograma e, se você não puder esperar muito tempo, que suporte alternativo está disponível até o serviço começar.</p> <p>Se for urgente e não puder esperar, você deve informá-los.</p>
Meu inglês é mediano. Será suficiente ou preciso de um intérprete?	<p>Entender o que está sendo dito é muito importante. Você deve estar pronto para tomar decisões sobre os tipos de serviços que você deseja e necessita. Se inglês não é seu primeiro idioma, deve informar ao operador de chamadas do MAC e o avaliador RAS para oferecer um intérprete para você no dia.</p> <p>Algumas vezes sentimos que o nosso inglês é bom o bastante para uma avaliação, mas no decorrer da entrevista você acha mais difícil do que pensava. Está tudo bem. Informe seu avaliador que você percebeu que agora precisa de uma ajuda adicional e eles podem oferecer um intérprete. Mais uma vez, se um intérprete não puder ser conectado imediatamente, eles se oferecerão para voltar outro dia para concluir a avaliação.</p> <p>Não fique tímido nem preocupado. O RAS entenderá. É importante que você esteja ciente e entenda o que está assinando e concordando. É tanto seu direito quanto sua responsabilidade.</p>
A minha família pode ligar/estar lá quando eu ligar? Eles podem falar em meu nome no meu idioma também?	<p>É importante que você se sinta apoiado e não sozinho. É sempre recomendado que você inclua sua família ou cuidador no processo MAC para que eles possam auxiliar você em sua decisão sobre o tipo de assistência que deseja e necessita.</p> <p>O MAC e os avaliadores precisam do seu "consentimento", em outras palavras, sua permissão para ter alguém falando em seu nome. Eles pedirão seu consentimento pelo telefone ou pessoalmente quando forem visitar você.</p> <p>Nós recomendamos que, mesmo que sua família fale inglês, pode ser melhor envolver um intérprete de qualquer forma. Desta forma sua família pode se concentrar no que está sendo dito em vez de se preocupar em traduzir ao mesmo tempo ou não saber como traduzir certos conceitos ou palavras complexas sobre assistência ao idoso. Isto pode ser complicado, então deixe o RAS oferecer um intérprete para você.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
Posso mudar de ideia?	É importante que você tome a decisão que seja confortável e atenda às suas necessidades da idade. Se você decidir não continuar e mudar de ideia, tudo bem. Se você decidir depois de ter pensado sobre isso novamente e gostaria dos serviços, entre em contato com o MAC e eles oferecerão outra visita em casa para você.
E se for urgente e eu precisar de auxílio agora? Posso conseguir os serviços de outra forma?	É importante informar ao MAC que precisa de assistência urgente. Eles farão algumas perguntas para determinar o nível de urgência da situação e fazer os arranjos necessários para você. Se em algum momento você tiver preocupações e precisar falar com alguém, visite seu serviço local de assistência ao idoso que poderá ligar para o MAC com você, enquanto procura por opções de serviço alternativas. O sistema é projetado para auxiliar pessoas com necessidades. Se a sua situação é única e suas necessidades culturais e pessoais são importantes para você, não fique tímido ou preocupado em mencioná-las ao funcionário da assistência ao idoso ou ao MAC.
Eu preciso me registrar no MAC apenas porque eu tenho mais de 65?	Não. Você pode passar a vida inteira sem precisar entrar em contato com o MAC e não há nenhum problema nisso. O MAC existe para pessoas idosas que estão tendo dificuldade de viver de forma independente e estão preocupadas que sua saúde e bem-estar possam ser afetados se não receberem ajuda com suas tarefas diárias. É importante lembrar que não custa nada ligar para o MAC e procurar mais informações.
Quais são as dicas principais para quando entrar em contato com o MAC?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Seja paciente, algumas vezes pode haver um atraso para dispor de uma avaliação ou de um intérprete ou para começar o serviço, mas vale a pena esperar. 2) Seja honesto e forneça o máximo de informações possíveis durante suas avaliações de qualificação. Isto garante que seu avaliador conecte você ao melhor serviço para atender às suas necessidades específicas. 3) Fale para os avaliadores ou equipe MAC sobre seu idioma, necessidades culturais, espirituais e alimentares se estas forem importantes para você. 4) Esteja preparado. Peça a alguém para ajudar a procurar por nomes de tipos de serviços que você possa considerar e fale com o avaliador sobre suas preferências. 5) O objetivo do serviço de assistência ao idoso é auxiliar você a viver bem e envelhecer bem.

A tradução deste documento foi possível graças ao apoio da Macarthur Disability Services.

TÓPICO 4: Commonwealth Home Support Program

NOME DA SESSÃO:

“Porque quando você é independente e está no controle, não há lugar como o seu lar”

INTENÇÃO:

Introduzir o conceito do Commonwealth Home Support Program (CHSP) no sistema de assistência ao idoso. Fazer as pessoas entenderem os tipos de serviços disponíveis para necessidades de assistência baixas e médias.

Desenvolver a consciência e confiança das pessoas para procurar acesso aos serviços.

Explicar conceitos de saúde e bem-estar como “Vida longa, mais saudável, mais feliz ao começarmos a envelhecer”. Criar uma consciência que o CHSP não é apenas para os necessitados ou os que estão no final da vida, mas para todas as pessoas viverem uma vida ativa, longa e saudável após os 65 anos de idade.

Encorajar com: “Tenta para ver se funciona, se não, pelo menos você tentou”.

O QUE A CONVERSA BUSCA ALCANÇAR:

Os interessados:

- São apresentados ao conceito e se conscientizam sobre o CHSP e o objetivo/papel do sistema de assistência ao idoso australiano.
- São capazes de compartilhar/desenvolver uma visão comum de que o CHSP é um serviço social adicional que ajuda pessoas depois dos 65 a ficarem em casa por mais tempo de forma mais segura.
- São encorajados a absorver a ideia de que ter um sistema de assistência ao idoso em casa é melhor do que o conceito que a assistência ao idoso deve ser oferecida apenas nas instalações de uma casa de repouso.
- São capazes de ter confiança no entendimento da marca CHSP.
- São capazes de entender a diferença entre optar ou não optar pelo CHSP.
- São capazes de entender o conceito de ter direito a opções/escolha/controle.
- São estimulados a responder para descobrir mais sobre o CHSP que vai dar a eles maior independência.
- São estimulados a discutir com membros da família sobre sua participação ao receber o CHSP.
- Estão cientes que serviços de intervenção precoce resultam em melhores resultados, atrasando/minimizando as barreiras da idade.

MENSAGENS PRIORITÁRIAS APRENDIDAS PELOS INTERESSADOS:

- O CHSP é para as pessoas acima dos 65 anos de idade que solicitam assistência para suas tarefas diárias, as quais estão dificultando a vida em casa de forma segura e independente.
- Entre em contato com o *myagedcare* para realizar uma avaliação gratuita. Um avaliador visitará você em casa e terá uma conversa sobre as mudanças em suas necessidades de assistência ao idoso.
- É importante para a pessoa idosa, o cuidador e a família estarem familiarizados com diferentes tipos de serviço que estão disponíveis e como eles podem ser usados, além de estar abertos para experimentar coisas novas.
- O método de assistência do bem-estar na verdade coloca a pessoa idosa no banco do motorista e permite que ela tome decisões sobre o tipo de assistência, nível de auxílio que deseja e necessita.
- Significa fornecer escolhas, controle e opções, para auxiliar a pessoa idosa a tomar a decisão certa.

Perguntas chave	Respostas possíveis
O que é CHSP?	<p>O Commonwealth Home Support Program é o nome dado a um grupo ou lista de serviços de auxílio fornecidos pelo governo australiano. Esse programa visa dar assistência às pessoas com mais de 65 anos de idade e seus cuidadores que encontram dificuldade para fazer suas tarefas diárias e precisam de ajuda para viverem de forma independente e segura dentro de casa.</p> <p>Os serviços de auxílio disponíveis através do CHSP incluem trabalhos domésticos, cuidados pessoais, preparação de refeições e alimentos, transporte, compras, associado de saúde, auxílio social e folga planejada entre outros.</p>
Por que o governo fornece este serviço?	<p>Os serviços fornecidos através do CHSP são projetados para dar ajudar as pessoas idosas a viverem e envelhecerem bem na Austrália.</p> <p>Há grandes preocupações referentes a riscos de saúde e segurança para pessoas idosas que estão envelhecendo em casa sozinhas e sentem dificuldade em concluir tarefas e atividades diárias. Desse modo, há o risco de muitos idosos nesta situação precisarem prematuramente do sistema de assistência à saúde, hospitais, em particular serviços de emergência e centros médicos, que podem resultar na entrada precoce em casas de repouso.</p> <p>Isto é um custo desnecessário de milhões de dólares todo ano para o governo, mas sobretudo afeta a qualidade de vida das pessoas, diminuindo a independência, o controle e em alguns casos até a dignidade dessas mesmas pessoas. Essas circunstâncias podem ser evitadas com apoio e intervenção antecipada apropriada.</p> <p>Fornecendo serviços de nível inicial antecipados através do CHSP, o governo é capaz de dar assistência a pessoas idosas para poderem concluir tarefas diárias básicas, melhorar o bem-estar e a saúde dos idosos, e conseqüentemente desenvolver uma população idosa mais saudável e ativa.</p> <p>Por essa razão, o CHSP também adota um modelo de bem-estar, visando o trabalho junto ao cliente e família, em vez de fazer tudo por eles. Trata-se de desenvolver nos idosos força e capacidade, e ajudá-los a identificar e preencher lacunas e carências.</p> <p>A chave aqui é fazer com e não fazer para.</p>
Para quem é o CHSP?	<p>Uma pessoa com 65 anos ou mais, vivendo em casa e sentindo mais dificuldade em concluir atividades e tarefas diárias.</p> <p>Os serviços não são apenas para a pessoa idosa, mas também projetados para ajudar o cuidador e as famílias que precisam de assistência ou um descanso da função de cuidador, para que então possam cuidar deles mesmos e, conseqüentemente, cuidar também da pessoa idosa.</p> <p>O programa também inclui serviços de auxílio para pessoas de baixa renda envelhecidas prematuramente com 50 anos ou mais (45 anos ou mais para pessoas aborígenes e das Ilhas Torres Strait), e pessoas sem teto ou com risco de perderem a moradia.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
<p>Quais tipos de serviços eu posso usar no CHSP?</p>	<p>Há diferentes tipos de serviços para ajudar você a administrar suas atividades diárias. Dependendo das necessidades, uma pessoa idosa pode estar qualificada a receber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transporte para consultas e atividades. • Ajuda doméstica (por ex. faxina, lavar a roupa). • Cuidados pessoais (por ex. ajuda para tomar banho ou se vestir). • Manutenção da casa (por ex. trocar lâmpada, jardinagem). • Modificações na casa (por ex. instalar um corrimão). • Ajuda e equipamentos (por ex. assento de banho, assento sanitário elevado, ajudas de mobilidade). • Preparação de comida, refeições, conselho nutricional, técnicas de cozinha. • Enfermaria (por ex. administração de medicação). • Associado à saúde (por ex. podologia, fisioterapia, terapia ocupacional). • Suporte social (por ex. atividades acompanhadas, excursões em grupo). • Descanso (assistência para você enquanto seu cuidador descansa).
<p>Mas eu não quero pessoas entrando na minha casa e controlando minha vida. Eu gosto do jeito que eu faço as coisas.</p>	<p>É importante para a pessoa idosa, o cuidador e a família estarem familiarizados com os tipos de serviços que estão disponíveis, como podem ser usados e estarem abertos a experimentar coisas novas.</p> <p>O método de assistência do bem-estar na verdade coloca a pessoa idosa no banco do motorista e permite que ela tome decisões sobre o tipo de assistência e nível de auxílio que deseja e necessita.</p> <p>Podemos citar como exemplo o jardim de uma pessoa idosa. A maioria dos idosos ama seu jardim. Eles plantam vegetais e frutas incríveis além de flores. É um lugar maravilhoso para brincar com os netos e até criar algumas galinhas no quintal. Isto os mantém ativos, saudáveis e em movimento, o que é importante nesta idade. Regar o jardim, plantar e colher vegetais são tarefas fáceis, mas cortar o gramado e tratar do canteiro são trabalhos difíceis, havendo o risco do idoso machucar as costas, tropeçar, cair ou se cansar fisicamente, o que significa que podem sofrer uma lesão permanente e/ou tendo de ir para um hospital.</p> <p>Aqui, Modificações em Casa seria a solução perfeita. Os idosos podem combinar com o prestador de serviços e concordar que eles mesmos cuidem de todas as outras partes do jardim, porque é isso que eles querem fazer, mas gostariam de ajuda com as atividades de alto risco como cortar e aparar a grama uma vez por mês.</p> <p>Desta forma o prestador de serviços se torna um parceiro na assistência ao idoso e o idoso continua em sua casa, no controle, independente e vivendo a vida que ele quer viver.</p> <p>Não se trata de manter o idoso no controle das coisas que ele quer fazer e abandonar as coisas que ele não quer mais fazer. É sobre escolha.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
Como eu sei que isto é para mim?	Muitas pessoas não sabem se algo é certo para elas a menos que experimentem primeiro. Esteja aberto a experimentar coisas novas. Você sempre pode mudar de ideia ou até experimentar um serviço ou prestador diferente. O importante é que você se mantenha saudável, independente e auxiliado em sua própria casa o máximo que puder. Você saberá depois que o serviço começar se ele é adequado a você. Em caso negativo, você sempre pode mudar de ideia.
Como eu acesso os serviços do CHSP? Para quem eu ligo?	<p>Para acessar o CHSP você deve:</p> <p>Passo 1: Ligar para o <i>myagedcare</i></p> <p>Ligue ou mande um e-mail para o <i>myagedcare</i> através de site nacional ou entre em contato com a central para receber mais informações sobre assistência ao idoso e ajudar a acessar os serviços certos para você.</p> <p>Você pode ligar para a central de atendimento do <i>myagedcare</i> pelo número 1800 200 422 entre 8h e 20h, de segunda a sexta-feira, e entre 10h e 14h aos sábados (sua hora local, não importando o local da Austrália em que você reside).</p> <p>Se o inglês não é o seu primeiro idioma e você prefere falar com alguém em seu próprio idioma, pode ligar para o TIS pelo número 131 450 e o intérprete conectará você ao <i>myagedcare</i>.</p> <p>Se você está procurando informações gerais, não serão solicitados detalhes sobre você, mas se você solicitar serviços ou uma avaliação para ter os serviços, então a equipe do <i>myagedcare</i> fará perguntas sobre suas necessidades e circunstâncias atuais para que eles possam indicar você aos melhores serviços de assistência ao idoso.</p> <p>Eles podem também criar um “registro de cliente” personalizado para você. Seu registro de cliente guarda informações sobre suas necessidades, os resultados de qualquer avaliação que você tenha recebido, além de qualquer serviço de assistência ao idoso que tenha recebido. Se você vive no oeste da Austrália, há diferenças na forma como é avaliado e indicado aos serviços. Você pode ainda ligar para o <i>myagedcare</i> e a central de atendimento explicará o processo e para quem você deve ligar.</p>
Quanto tempo demora para receber o serviço depois que eu ligo?	<p>Depois de ligar para o <i>myagedcare</i>, se estiver qualificado para receber os serviços, você passará pelos próximos 4 passos antes de realmente receber o serviço. São eles:</p> <p>Passo 2. Ter uma avaliação de auxílio em casa</p> <p>- Um avaliador visita você em casa e vocês discutem opções, circunstâncias, desejos e necessidades.</p> <p>Passo 3. Concordar com um plano de auxílio em casa</p> <p>- Você trabalha em conjunto com um avaliador para desenvolver seu plano personalizado próprio. Neste momento, você decide o tipo de serviços que deseja e necessita, por quantas horas e quais as metas que quer alcançar.</p> <p>Passo 4. Selecione o prestador de serviços e acerte as taxas.</p> <p>- Depois que o plano é aprovado, você receberá uma carta pelo correio com seu número de referência pessoal.</p> <p>- Neste momento, você está pronto para fazer uma pesquisa e encontrar o melhor serviço para você.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
<p>Quanto tempo demora para receber o serviço depois que eu ligar? (continuação)</p>	<p>Peça ao <i>myagedcare</i> uma lista dos serviços na sua área e respectivas taxas. Isto permite que a pessoa idosa tome as decisões sobre quem, o que, quando e como. Desta forma, o idoso e seu cuidador recebem informações para tomarem uma decisão bem informada.</p> <p>Quando ligar para o prestador de serviços, você informará seu Código de referência e se eles tiverem uma vaga discutirão o próximo passo com você.</p> <p>Passo 5. Administre seus serviços</p> <p>Você trabalhará em conjunto com o prestador de serviços para garantir que o serviço está sendo realizado como combinou inicialmente. Se não estiver satisfeito com o serviço, ou com a qualidade, ou as circunstâncias mudaram e precisa de um tipo diferente de ajuda, você conversará com seu prestador de serviços para administrar seus serviços.</p>
<p>Eu quero apenas falar com alguém antes de ligar para o MAC. Como posso achar alguém para conversar na minha área?</p>	<p>Você pode ligar para a central de atendimento do <i>myagedcare</i> pelo número 1800 200 422 entre 8h e 20h, de segunda a sexta-feira, e entre 10h e 14h aos sábados (sua hora local, não importando o local da Austrália em que você reside).</p> <p>Sabemos que às vezes é mais fácil falar com alguém em seu próprio idioma ou pessoalmente e muitos na nossa comunidade preferem isso.</p> <p>Embora estimulemos as pessoas interessadas a ligarem para o <i>myagedcare</i>, se isso impedir você de ligar porque você realmente deseja ver alguém pessoalmente, simplesmente visite um serviço multicultural de assistência ao idoso na sua área, fale com alguém de seu grupo social, grupo da igreja ou seu conselho local e eles vão conectar você com alguém para conversar sobre o <i>myagedcare</i>.</p>
<p>E se for urgente e eu não puder esperar? Posso ter os serviços imediatamente?</p>	<p>Informe à equipe do <i>myagedcare</i> se você tem urgência quando ligar para eles.</p> <p>Peça por um serviço na sua área que possa ser fornecido imediatamente e em curto prazo até que você seja avaliado formalmente.</p> <p>A equipe do <i>myagedcare</i> dará informações sobre os serviços na sua área que podem dar assistência a você.</p>
<p>O que acontece se eu precisar de mais de um serviço?</p>	<p>O CHSP é uma assistência de nível inicial, que significa serviço de assistência básica.</p> <p>O avaliador que visita você em casa pode aconselhar sobre o número de serviços e quantos serviços você pode ter por semana.</p> <p>Se eles perceberem que suas necessidades são maiores que o nível inicial do CHSP, eles irão agendar para que um avaliador vá até sua casa e avalie você para uma assistência mais complexa e fornecimento de uma variedade de serviços que possam ajudá-lo. Isto se chama Pacote de Assistência.</p>
<p>Há alguém que possa prestar o serviço que fale o meu idioma?</p>	<p>É importante falar para o prestador de serviços sobre suas necessidades culturais e de idioma.</p> <p>Se isso for importante para você e sua família, então também deve discutir com o seu prestador de serviços.</p> <p>Eles poderão encontrar um funcionário de assistência ao idoso que fale o seu idioma ou tenha uma cultura similar na qual você se sinta confortável.</p> <p>Isto pode incluir também conversar sobre suas necessidades culturais, espirituais e de idioma. Por exemplo, se eles preparam refeições para você, se são capazes de oferecer refeições halal ou alimentos para períodos de jejum por motivos religiosos, ou se você é homem é preferido que um homem preste assistência pessoal por razões culturais, etc.</p> <p>Isto cabe a você.</p> <p>É importante perguntar para descobrir como o serviço pode atender às suas necessidades.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
Quanto custam os serviços CHSP?	<p>Os valores variam dependendo do tipo de serviço que você está recebendo, quantas horas, etc.</p> <p>As taxas dos clientes são na verdade uma contribuição para os custos do serviço. O governo australiano também contribui para os serviços. Esta contribuição faz com que os valores fiquem mais acessíveis para pessoas idosas ou muito idosas, particularmente para os que recebem pensão.</p> <p>Isto significa que o governo e você compartilham os custos em conjunto. Na maioria dos casos, os serviços que você recebe não serão mais do que 17,5% da sua pensão. Depende do cliente e de sua família pesquisar exatamente quanto custa um serviço. Depois que receber a carta com seu Código de Referência, você poderá entrar em contato com o <i>myagedcare</i> e solicitar a lista de prestadores que podem oferecer o serviço a você na sua área.</p> <p>Você poderá entrar em contato com os prestadores de serviços e solicitar a lista de taxas para os serviços que precisa.</p> <p>Você também pode visitar o site do <i>myagedcare</i>. Eles têm um Estimador de Taxas fantástico que dá a você uma boa ideia dos tipos de custos associados com um serviço e o tipo de contribuição que você precisará pagar.</p>
E se eu não puder arcar com as taxas?	<p>Fale com o seu prestador de serviços sobre os serviços que você receberá e qual o valor da sua contribuição para cada um deles.</p> <p>Arranjos para clientes que não podem pagar pela contribuição solicitada serão discutidos antes do início de qualquer serviço. O serviço não será negado a você se não puder contribuir com os custos.</p> <p>Prestadores de serviços terão seus próprios arranjos para proteger aqueles menos capazes de contribuir com os custos.</p> <p>Selecione os prestadores de serviços e combine as taxas.</p> <p>Se deseja questionar as taxas, você deve primeiro discutir com seu prestador de serviços.</p> <p>Ligue para o <i>myagedcare</i> pelo número 1800 200 422 15 ou visite o site www.myagedcare.gov.au. Você tem o direito de contestar o montante que foi solicitado a pagar.</p>
Quem administra os serviços uma vez que eu os recebo?	<p>Os prestadores de serviço do Commonwealth Home Support Programme ajudarão você em tudo que for preciso para ajudar a melhorar sua qualidade de vida. Eles ajudarão você a viver da forma mais independente possível, concentrando-se nas suas necessidades e preferências e desenvolvendo suas forças.</p> <p>Eles podem prestar serviços adequados a suas circunstâncias exclusivas, trabalhando em parceria com você, sua família, amigos e cuidadores.</p> <p>Os prestadores de serviço devem rever seus serviços a cada doze meses para garantir que eles continuam atendendo às suas necessidades.</p> <p>Eles também prestarão contas de forma clara, detalhes dos serviços e um contrato com serviços que vão fornecer.</p> <p>Se você tiver quaisquer dúvidas sobre o assunto e isto o está preocupando, fale com o prestador de serviço ou ligue para o <i>myagedcare</i> ou TIS para mais informações.</p>
Isto afetará a minha pensão?	<p>Sua pensão por idade não será afetada pelas contribuições que você fizer para o custo dos serviços.</p>
Onde posso conseguir aconselhamento financeiro?	<p>Se deseja informações básicas sobre administração de suas finanças, você pode usar o Serviço de Informações Financeiras gratuito do Centrelink. Este serviço confidencial pode ajudar você a tomar decisões bem informadas sobre questões financeiras e investimentos para suas necessidades atuais e futuras. Para saber mais, ligue para o Centrelink pelo número 132 300.</p>

Perguntas chave

Respostas possíveis

<p>Se eu não estiver satisfeito com os serviços, com quem devo falar?</p>	<p>Se você tiver problema com um serviço, tente falar com seu prestador de serviços primeiro. Pode ser algo que possa ser resolvido facilmente. Seu prestador de serviços deve falar com você sobre seus processos internos de administração de reclamações e como fazer uma reclamação. Você deve ter o direito de reclamar sem que isto afete sua assistência e serviços. Algumas vezes, reclamações não podem ser resolvidas pelo prestador de serviços ou você pode não se sentir confortável expressando suas preocupações a ele.</p> <p>Você também pode fazer uma reclamação ao Encarregado de Reclamações de Assistência ao Idoso (um serviço gratuito) das seguintes formas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pelo site: www.agedcarecomplaints.gov.au• Pelo telefone: Ligue para 1800 550 552• Por escrito: Enderece sua reclamação para: • Aged Care Complaints Commissioner Department of Health, GPO Box 9848, (Sua cidade e estado/território) <p>Se desejar ajuda para expressar alguma preocupação, pode ter um advogado com você para resolver a questão. O governo australiano financia serviços de advocacia sob o National Aged Care Advocacy Program. O serviço de advocacia fornece informações para os idosos, suas famílias e cuidadores sobre seus direitos e responsabilidades quando têm acesso aos serviços de assistência ao idoso. Os serviços de advocacia são gratuitos, confidenciais e independentes. Você pode entrar em contato com a National Aged Care Advocacy Line pelo número 1800 700 600 (chamada gratuita).</p>
<p>Eles dizem que os serviços são para pessoas que vivem em casa, o que acontece se eu for para o hospital? Eu perco o meu serviço?</p>	<p>Fale com o(s) seu(s) prestador(es) de serviços do Commonwealth Home Support Programme para informar sua ausência, assim seus serviços podem ser suspensos enquanto você estiver fora de casa.</p> <p>Você pode receber serviços adicionais do Commonwealth Home Support Programme por um curto período para ajudá-lo a voltar à rotina depois de retornar para casa.</p> <p>Fale com o(s) seu(s) prestador(es) de serviços primeiramente. Se suas necessidades mudaram de forma significativa, seus serviços podem precisar de mudança também. Ou talvez outro tipo de assistência seja agora mais apropriado. Você pode precisar de outra avaliação para saber o que é melhor para você e garantir que todas as suas necessidades sejam atendidas.</p> <p>Seu provedor de serviços do Commonwealth Home Support Programme pode solicitar uma avaliação ou você pode ligar para o <i>myagedcare</i> diretamente para mais informações.</p> <p>Você também pode estar qualificado para receber ajuda do Transition Care Program, que fornece auxílio em curto prazo para pessoas idosas depois de uma estadia no hospital.</p> <p>Para acessar os serviços de Assistência de transição, você deve ser avaliado pela Aged Care Assessment Team (ACAT) enquanto estiver no hospital. Seu hospital pode ajudá-lo ou você pode ligar para o <i>myagedcare</i>.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
As pessoas continuam dizendo para conhecer meus direitos. O que isso significa?	Para garantir que você receba uma assistência de qualidade, o Charter of Care Recipients' Rights and Responsibilities for Home Care estabelece princípios sobre como você e seu prestador de serviços devem trabalhar em conjunto. Seu prestador de serviços deve realizar seus serviços de uma forma que atenda aos Home Care Standards. Você pode pedir cópias destes documentos de seu prestador de serviços. Para ajudar a entender seus direitos e responsabilidades, entre em contato com o <i>myagedcare</i> .
O que acontece se minhas necessidades mudarem?	Se suas necessidades mudarem com o tempo, você pode discutir isto com seu prestador de serviços. Ele pode indicar você ao <i>myagedcare</i> para outra avaliação. Você também pode ligar para o <i>myagedcare</i> diretamente para discutir as mudanças das suas necessidades de assistência. Se suas necessidades de assistência aumentarem ou se tornarem mais complexas, você pode precisar de novos serviços ou um tipo diferente de assistência ao idoso, como um Home Care Package. Ligue para o <i>myagedcare</i> para agendar uma avaliação apropriada junto ao Regional Assessment Service (RAS) ou com a Aged Care Assessment Team (ACAT). Uma vez que esteja claro quais são as suas necessidades, você receberá opções sobre a assistência e serviços mais adequados. Você pode mudar de prestadores? E se você mudar para outro local? Você deve falar primeiramente com o seu prestador de serviços, que o encaminhará de volta ao <i>myagedcare</i> . Você também pode escolher entrar em contato com o <i>myagedcare</i> diretamente para falar sobre suas necessidades. Dependendo de suas circunstâncias, você pode ser solicitado a fazer outra avaliação.
Dicas principais para acessar o CHSP.	Não espere até que você esteja em um momento crítico. Ligue agora e saiba como receber um serviço de nível inicial para aumentar a qualidade de vida e para auxiliar você a envelhecer bem. Há um número de serviços que podem suprir as necessidades daqueles com origem cultural e linguística diversa. Peça ao avaliador opções e tipos de serviços. O processo exige um número de diferentes passos e pode demorar algum tempo, mas no final vale a pena.

A tradução deste documento foi possível graças ao apoio da Macarthur Disability Services.

TÓPICO 5: Pacotes de Assistência ao Idoso

NOME DA SESSÃO:

“A chave para administrar de casa suas escolhas de assistência ao idoso”

OBJETIVO:

Introduzir o conceito dos serviços do pacote de assistência ao idoso como parte do sistema para o idoso na Austrália.

Criar a consciência de que o conceito de envelhecimento não é apenas para os necessitados ou que estejam no final da vida, mas para todas as pessoas que são capazes de ter uma vida ativa, longa e saudável além dos 65 anos de idade.

Desenvolver a compreensão das pessoas para escolhas e controle quando decidem pelas opções de serviço de assistência ao idoso em casa.

Introduzir o conceito de parceria colaborativa entre governo, prestador de serviços e cliente ao oferecer um pacote.

O QUE A CONVERSA BUSCA ALCANÇAR:

Que os interessados:

- Estejam informados sobre o conceito dos pacotes de assistência ao idoso no plano de assistência ao idoso da Austrália e, com segurança, tenham conhecimento dos diferentes tipos de pacotes que estão disponíveis.
- Tenham a confiança de se tornar um tomador de decisão ativo, em vez de um participante não desejado no desenvolvimento do pacote.
- Entendam que as contribuições financeiras são parte de como os clientes (idosos) trabalham em parceria com os serviços do governo da Austrália.
- Tenham recebido informações sobre como administrar seus pacotes, incluindo ler mensalmente declarações e tomar decisões em relação a custos.
- Estejam confiantes ao explicar sobre consentimento, contratos e acordos.
- Construam a consciência e confiança em relação à solicitação de serviços de Tradução e Intérprete se um auxílio de idioma for necessário.
- Recebam informações sobre o processo exigido para mudar pacotes e níveis de assistência no pacote.
- Estejam confiantes que entenderam a diferença entre métodos de bem-estar e reabilitação e como se aplicam aos pacotes.
- Tenham certeza de que os idosos se sintam confortáveis em solicitar que considerações culturais sejam incluídas em suas opções de pacotes e metas.
- Desfaçam tabus e estereótipos para cada grupo de comunidade CALD, para garantir que não afetem os serviços fornecidos.

MENSAGENS PRIORITÁRIAS APRENDIDAS PELOS INTERESSADOS:

- O pacote de assistência mantém você em casa mais seguro e por mais tempo para que continue independente.
- Existem diferentes tipos de níveis de pacote dependendo das necessidades da pessoa – baixas, médias ou altas.
- Suas necessidades culturais e de idioma podem ser consideradas como parte do pacote personalizado.
- O pacote é subsidiado pelo governo e o cliente contribui para o serviço.
- Consumer Directed Care significa que você decide o tipo de serviços contido em seu pacote.

Perguntas chave	Respostas possíveis
O que é o pacote de assistência ao idoso?	<p>Pacotes de assistência ao idoso, também conhecidos como Home Care Packages (HCP) ajudam pessoas idosas que estão lutando para cuidar delas mesmas a viverem independentes em suas casas.</p> <p>Os pacotes HCP são parte do esforço contínuo do governo australiano para dar assistência a idosos australianos e são oferecidos para pessoas idosas quando os serviços do Commonwealth Home Support Program não são mais suficientes, mas eles não estão prontos para admissão em longo prazo ou atendimento residencial. Os serviços são subsidiados e fornecidos por organizações que são prestadores aprovados.</p>
Que tipos de pacotes estão disponíveis?	<p>Existem quatro níveis de pacotes de assistência ao idoso:</p> <p>Home Care Nível 1- Necessidades básicas e fornece aprox. 1 a 2 horas de assistência por semana.</p> <p>Home Care Nível 2- Necessidades de nível baixo e fornece aprox. 3 a 4 horas de assistência por semana.</p> <p>Home Care Nível 3- Necessidades de nível médio e fornece aprox. 8 a 10 horas de assistência por semana.</p> <p>Home Care Nível 4- Necessidades de nível alto e fornece aprox. 12 a 14 horas de assistência por semana.</p> <p>Um subsídio é uma contribuição para a sua assistência pelo governo australiano. Cada pacote exige que o cliente também contribua para o pagamento do pacote. Na maioria dos casos equivale a 17,5% da pensão de assistência ao idoso; em alguns casos, uma taxa de assistência com rendimento comprovado.</p>
Para quem são os pacotes?	<p>Um pacote de assistência ao idoso é designado para ajudar os idosos australianos acima dos 65 anos ou pessoas aborígenes ou das Ilhas Torres Straits acima de 50 anos. O pacote auxilia os idosos e seus cuidadores com tarefas e atividades diárias para que eles possam continuar a viver o maior tempo possível em suas próprias casas e estarem envolvidos com suas comunidades locais. Isto inclui pessoas que vivem com demência e pessoas idosas frágeis.</p>
Como eu tenho acesso aos pacotes? Com quem eu falo?	<p>O primeiro passo é entrar em contato com o <i>myagedcare</i> ou simplesmente ligar para eles pelo número 1800 200 422 de segunda a sexta, das 8h às 20h, ou aos sábados, das 10h às 14h.</p> <p>Eles também têm um site que você pode visitar para procurar por serviços e por prestadores de serviços que possam oferecer o serviço a você.</p> <p>www.myagedcare.gov.au</p> <p>Outra opção é falar com seu médico de família/médico assistente que possa auxiliar você a contatar o <i>myagedcare</i> ou providenciar uma avaliação ACAT. Se falar inglês é uma preocupação, ligue diretamente para o TIS pelo número 131 450 e eles irão providenciar uma chamada para o <i>myagedcare</i>.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
<p>Como saber se um pacote é o certo para mim?</p>	<p>Antes de você receber um pacote de assistência ao idoso, deverá ligar para o <i>myagedcare</i> que realizará uma visita em casa por um avaliador de uma equipe ACACT. Eles são os profissionais da saúde que podem organizar o pacote para você.</p> <p>O membro do ACACT terá uma conversa com você sobre suas necessidades atuais, sua situação de vida e perguntará sobre as atividades diárias para as quais você precisa de assistência. Eles então explicarão os diferentes pacotes que podem se adequar às suas necessidades específicas, e juntos, vocês desenvolverão um plano de assistência e o tipo de serviços que seriam adequados a você.</p> <p>Desta forma, você tem a satisfação de saber que foi envolvido e desempenhou um papel importante na escolha de seu próprio pacote.</p> <p>Suas considerações e participação neste processo são muito importantes, pois os pacotes são desenvolvidos com um método de assistência voltada para o cliente. Em outras palavras, você enquanto cliente direciona a tomada de decisão sobre o tipo de serviços que deseja e necessita. Faça muitas perguntas e tenha certeza de informar suas preferências, o tipo de atividade que deseja fazer e o tipo de vida que deseja viver em casa.</p>
<p>Quanto tempo demora para o serviço começar depois que eu ligar?</p>	<p>Depois da sua avaliação em casa ACAT, sua aplicação será avaliada e você será notificado do resultado. O tempo para cada pessoa varia dependendo da fila ou do tipo de pacote que solicitou. Existem alguns passos envolvidos antes de você receber seu pacote. São eles:</p> <p>PASSO 1: CARTA</p> <p>Você receberá uma carta informando se teve sucesso e o tipo de pacote que você terá.</p> <p>A carta dirá que você foi colocado em uma lista de espera, chamada National Prioritisation Queue.</p> <p>PASSO 2: PESQUISAR UM PRESTADOR DE SERVIÇOS</p> <p>Enquanto você espera para ir para a frente na fila, use este tempo para encontrar um provedor que você queira que administre seu pacote para você. Eles são chamados de Approved Service Providers. Peça para seu avaliador ACAT uma lista deles em sua área.</p> <p>Garanta que você pesquisou para encontrar aquele que presta os serviços que você deseja, que os custos para administrar seu pacote não sejam altos e que haja uma taxa de cancelamento muito pequena ou nenhuma. Você precisa tomar cuidado com os custos ocultos. Garanta que você encontrou um serviço que possa atender às suas necessidades culturais e de idioma.</p> <p>PASSO 3: OUTRA CARTA COM UM CÓDIGO</p> <p>Quando estiver na frente da fila, você receberá outra carta para informar que agora você está pronto para começar o seu pacote. Leia a carta com atenção ou dê para outra pessoa ler para você. A carta terá um código único chamado Referral Code. Mantenha-o seguro, pois você precisará deste código quando começar seus serviços.</p> <p>PASSO 4: ENTRE EM CONTATO COM SEU SERVIÇO PREFERIDO</p> <p>Entre em contato com o serviço que preferir e dê o código a eles. Eles então organizarão contratos, acordos e seu consentimento antes de começarem seus serviços. O tempo que leva para receber suas diferentes cartas e começar seu serviço varia de pessoa para pessoa, mas é importante ser paciente e não desistir. A espera valerá a pena quando os serviços fizerem uma grande diferença em sua vida.</p>

Perguntas chave	Respostas possíveis
<p>Eu quero apenas conversar com alguém antes de ligar para ter o pacote. Como eu posso encontrar alguém para conversar na minha área?</p>	<p>O <i>myagedcare</i> é uma central de atendimento disponível para qualquer um ligar, não importa onde você more na Austrália. Se você fica nervoso ao falar inglês, ligue antes para o TIS e eles conectarão você ao <i>myagedcare</i> e poderão interpretar para você enquanto fala com o representante do <i>myagedcare</i>.</p> <p>Você também pode entrar em contato no site do <i>myagedcare</i>. Há um Buscador de Serviços que lista diferentes prestadores de serviços de assistência ao idoso na sua área. https://www.myagedcare.gov.au/service-finder/home-care-packages</p>
<p>E se for urgente e eu não puder esperar? Eu posso ter meu pacote imediatamente?</p>	<p>É importante informar ao representante ACAT, quando visitarem você em casa para uma avaliação, sobre suas necessidades e se elas são urgentes.</p> <p>Se o processo de avançar na fila estiver demorando muito e você estiver preocupado, então pode entrar em contato com o <i>myagedcare</i> novamente para informar que você precisa de assistência urgente ou pode entrar em contato com um prestador de serviços de assistência ao idoso em sua área que possa prestar ajuda em casa. Eles serão capazes de auxiliar você com o serviço temporário e dar suporte até seu pacote estar pronto.</p> <p>Estes programas podem ser localizados usando o Buscador de Serviços. https://www.myagedcare.gov.au/service-finder/help-at-home</p>
<p>O que acontece se minhas necessidades mudarem e eu precisar de mais serviços?</p>	<p>De tempos em tempos suas necessidades podem mudar. Você pode achar algumas coisas um pouco mais difíceis com o tempo e precisar de mais ajuda em suas tarefas diárias, então um pacote com mais horas pode ser mais adequado para ajudá-lo em suas tarefas diárias.</p> <p>Ou você pode sentir-se mais independente, melhor e necessitar reduzir o montante de horas de serviço que recebe.</p> <p>Das duas formas é importante informar ao <i>myagedcare</i> ou seu prestador de serviços sobre as mudanças.</p> <p>Existem alguns cenários onde isto pode ser aplicado que incluem:</p> <p>1. Se você já utiliza um Home Care Package e suas necessidades mudaram.</p> <p>Você pode discutir as circunstâncias com seu prestador como parte de sua revisão do plano de assistência. Ele pode acomodar serviços adicionais no pacote de assistência alocado. Isto pode incluir mudanças ao seu plano de serviço, aumentando sua contribuição como cliente ao Home Care Package para cobrir por seus serviços adicionais ou serviço complementar.</p> <p>Seu prestador de serviços também pode inscrevê-lo no <i>myagedcare</i> para maiores pacotes ou complementos.</p> <p>2. Se você não começou com seu Home Care Package e suas necessidades mudaram.</p> <p>Você pode considerar entrar em contato com o ACAT pelo <i>myagedcare</i> para uma reavaliação.</p> <p>3. Atualizando o tipo de serviços que você está recebendo atualmente.</p> <p>Talvez o pacote ou horas sejam apropriados, mas o tipo de serviço precisar mudar. Se este for o caso, seu prestador de serviços poderá conversar com você para revisar seu plano, as tarefas nas quais agora você precisa de assistência e então readaptar o pacote com você para adequar suas mudanças.</p> <p>É importante avisar as pessoas quando você não está feliz ou quando algo não está dando certo. Elas são treinadas e entendem a mudança das necessidades das pessoas ao passar do tempo, sendo parte natural do processo. Tenha confiança no que você pede e tenha um familiar ou amigo com você se estiver nervoso.</p>

Perguntas chave

Respostas possíveis

<p>Quanto custa um pacote nível 1 2 3 ou 4?</p>	<p>A tabela a seguir delinea os custos associados. (Os custos apresentados abaixo são apenas indicadores e são números relativos aos preços de 2017.)</p> <table border="1" data-bbox="459 331 1445 810"> <thead> <tr> <th>Nível do pacote</th> <th>Serviços de assistência ao idoso para pessoas com:</th> <th>Subsídio anual até aproximadamente</th> <th>Contribuição anual do cliente* (taxa diária básica)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Necessidades básicas</td> <td>\$8,000</td> <td rowspan="4">\$3,712.005* ou taxa diária básica escalonada</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Necessidades de nível baixo</td> <td>\$14,500</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Necessidades de nível médio</td> <td>\$32,500</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Necessidades de nível alto</td> <td>\$49,500</td> </tr> </tbody> </table> <p>O governo australiano fornece uma contribuição para seu serviço, que é chamada de subsídio do governo. Você também pode ser solicitado a fornecer uma contribuição. Isto é chamado de uma contribuição do cliente para os serviços. Entre as duas contribuições e subsídios, o serviço se torna mais acessível. Na maioria dos casos, para pessoas com uma pensão de assistência ao idoso, é cobrada uma taxa de 17,5% de suas pensões como contribuição para o pacote de assistência. Se você não tem uma pensão, uma avaliação de seus ativos e finanças será solicitada para que se possa determinar sua taxa e contribuição para os pacotes de serviços de assistência. Por esta razão, cada pessoa pode ter uma taxa diferente dependendo das circunstâncias.</p> <p>Se você está tendo dificuldades financeiras e sente dificuldade para pagar pelo alimento diário ou serviços públicos, e o pacote é importante, informe o representante ACAT ou o prestador de serviços. Custos adicionais como taxas administrativas, administração/coordenação de caso serão descritos na programação de taxas do prestador. Ela será fornecida antes de assinar o acordo de serviço.</p>	Nível do pacote	Serviços de assistência ao idoso para pessoas com:	Subsídio anual até aproximadamente	Contribuição anual do cliente* (taxa diária básica)	1	Necessidades básicas	\$8,000	\$3,712.005* ou taxa diária básica escalonada	2	Necessidades de nível baixo	\$14,500	3	Necessidades de nível médio	\$32,500	4	Necessidades de nível alto	\$49,500
Nível do pacote	Serviços de assistência ao idoso para pessoas com:	Subsídio anual até aproximadamente	Contribuição anual do cliente* (taxa diária básica)															
1	Necessidades básicas	\$8,000	\$3,712.005* ou taxa diária básica escalonada															
2	Necessidades de nível baixo	\$14,500																
3	Necessidades de nível médio	\$32,500																
4	Necessidades de nível alto	\$49,500																
<p>A quem/como eu pago?</p>	<p>Entender suas contas e o que você está pagando é muito importante. Diferentes serviços têm diferentes taxas e custos. Tenha certeza de que entendeu isto antes de assinar a adesão ao serviço.</p> <p>Ao receber os serviços, seu prestador enviará uma declaração mensal descrevendo os serviços que você usou no mês, os custos pelos serviços daquele mês e o saldo não utilizado em sua conta (subsídio do governo).</p> <p>Eles também emitirão a sua fatura como cliente para que você pague o gap no financiamento, que é sua contribuição como cliente, ou seja, sua contribuição financeira para o serviço.</p>																	
<p>Posso mudar de ideia?</p>	<p>Sim, você pode. Sob o modelo de assistência voltada para o cliente e o aumento das escolhas dos clientes, você tem o direito de mudar de ideia sobre seu prestador de assistência em casa ou se desejar começar o Home Care Package.</p> <p>Você tem 56 dias para decidir após o recebimento de sua carta de aceitação. Se já aceitou ou está utilizando um Home Care Package, você pode procurar um prestador de assistência em casa alternativo que possa atender melhor às suas necessidades. Quando você selecionar um novo prestador, precisará informar ao <i>myagedcare</i>.</p>																	

Perguntas chave	Respostas possíveis
<p>Se eu não estiver satisfeito com a pessoa que vem na minha casa realizar o serviço, com quem eu posso falar?</p>	<p>Primeiramente, seria aconselhável discutir suas preocupações com o supervisor da pessoa que vai à sua casa prestar o serviço.</p> <p>Seu feedback é inestimável para ajudar a resolver qualquer preocupação que você possa ter. Na maioria dos casos, a resolução de reclamações comuns segue o protocolo respeitado pelo prestador do serviço de assistência.</p> <p>Entretanto, se suas preocupações não estão sendo tratadas adequadamente, você pode encaminhar suas reclamações ao Aged Care Complaints Commissioner. Ele intercederá em seu nome. Você pode entrar em contato com o <i>myagedcare</i> para apresentar sua reclamação:</p> <p>https://www.myagedcare.gov.au/quality-and-complaints/how-make-complaint</p>
<p>Eu posso mudar a organização que cuida do meu dinheiro e do meu pacote?</p>	<p>Sob o Consumer Directed Care (CDC) e o Increased Client Choices, você pode certamente encontrar uma organização diferente para administrar seu Home Care Package. Quando você aderir ao acordo de serviço de assistência em casa com um prestador de assistência em casa, há termos e condições descritos no acordo de serviço. Isto pode incluir programação de taxas, máximo de encargos ou taxas de cancelamento permitidas, condições de cancelamento.</p> <p>Uma vez que você determinou uma data final do seu Home Care Package com o prestador atual, seu novo prestador de assistência em casa poderá assumir os serviços de assistência em casa. Seu antigo prestador terá que fornecer a você o saldo final de seu fundo não utilizado em 56 dias. Qualquer saldo não utilizado será transferido do prestador antigo para o novo em 70 dias.</p>
<p>Vai me custar alguma coisa mudar os prestadores?</p>	<p>Isto depende dos termos e condições descritos ou declarados em seu acordo de serviço com o prestador de assistência em casa. Um máximo de taxa de cancelamento permitida é cobrado apenas se seu saldo não utilizado for maior do que o montante da taxa máxima de cancelamento permitida.</p> <p>Esta é a razão porque é importante procurar saber sobre custos. Os prestadores de serviços têm obrigação de serem claros e transparentes sobre seus custos. Se você achar que este não é o caso, procure um conselho alternativo.</p> <p>Você pode entrar em contato com os Seniors Rights Services em seu estado ou com a Complaints Commission.</p>
<p>Quais são as principais dicas para ter o pacote de serviço certo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Um pacote é fornecido sob um modelo de assistência voltado para o cliente. Suas considerações e participações são importantes, para garantir que você se manifeste e informe ao avaliador e prestador de serviços o que deseja e necessita. • Compare os preços para encontrar um prestador de assistência em casa que possa atender às suas necessidades, que entenda, fale o seu idioma, envolva e adapte seus serviços de assistência com você. • Escolha um prestador que seja flexível e possa auxiliar quando suas necessidades mudarem. Isto se chama continuidade de serviços: Serviços que possam atender às suas necessidades conforme elas mudem. Isto inclui a capacidade de fornecer outros serviços que você possa solicitar mais tarde como um serviço de vida independente, ajuda em casa (Commonwealth Home Support Program), pausa na assistência, assistência de transição e assistência residencial. • Não seja tímido. Faça muitas perguntas. Isto é parte do processo. • Você não está sozinho. Garanta que um membro da família ou amigo esteja com você quando encontrar com os serviços de assistência ao idoso ou até mesmo os avaliadores. Se seu inglês é limitado, peça ao avaliador ou prestador de serviços para disponibilizar um intérprete para você.