

# TEMA 1: Enfoques de bienestar, capacitación y rehabilitación

Comenzamos con qué significa envejecer bien en Australia. La importancia de entender los enfoques de bienestar para la asistencia, las opciones disponibles, la toma de decisiones y el hecho de conservar el control de su vida a medida que envejece.

## NOMBRE DE LA SESIÓN:

**“Cuerpo saludable, mente saludable, alma saludable”**  
**“Qué significa envejecer bien en Australia hoy”**

## INTENCIÓN:

- Generar conciencia de que el concepto de envejecimiento saludable es aplicable a todas las personas a partir de los 65 años de edad.
- Adoptar un estilo de vida que promueva la vida saludable, prolongada y activa, más allá de lo que se percibe como envejecimiento.
- Hacer que la gente comprenda el valor de tomar la iniciativa: cada persona tiene en sus manos las opciones disponibles y el control sobre su vida futura.
- Ofrecer una comprensión compartida de la definición del envejecimiento activo.
- Explicar los conceptos de vivir más tiempo, más saludables y más felices.

## CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA CONVERSACIÓN:

La audiencia podrá:

- Comprender la relación entre el enfoque de bienestar y el enfoque de rehabilitación en su propio cuidado/ en su propia vida.
- Comprender de qué manera estos enfoques los ayudan a ellos y a sus familias para lograr el bienestar en su vida minimizando los servicios hospitalarios/ médicos/ de cuidados intensivos para personas mayores y minimizando la carga económica y emocional que resulta de no sentirse bien y depender de los demás.
- Normalizar la idea del valor de la colaboración entre el individuo y los servicios de asistencia para personas mayores, para definir y alcanzar objetivos de bienestar y rehabilitación.
- Desarrollar confianza al entender que los servicios de asistencia para personas mayores se construyen en torno a la filosofía y la base de generar independencia en lugar de dependencia.
- Generar conciencia del derecho a tener opciones, posibilidad de elegir, control y confianza, e incluirlos como parte de la etapa de asistencia para personas mayores.
- Fomentar charlas con los familiares acerca de las actividades diarias que pueden ser compartidas en familia para alcanzar estos objetivos relacionados con la edad de quienes son personas mayores en la actualidad y de quienes lo serán en el futuro.

## MENSAJES PRIORITARIOS APRENDIDOS POR LA AUDIENCIA:

- Incluir los enfoques de bienestar y de rehabilitación en la asistencia para las actividades de la vida diaria.
- Participar activamente en actividades que promuevan los enfoques de bienestar y de rehabilitación.
- Muévalo o piérdalo. Cuando más se usa el cuerpo, más flexible y saludable será a medida que envejezca.
- Es importante preguntarse: “¿qué significa envejecer bien para mí?” y “¿qué ayuda necesito para vivir la vida que quiero vivir?”

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>¿Cuál es el secreto para vivir bien?</p>	<p>La gente generalmente pregunta: ¿cuál es el secreto para vivir una vida larga y saludable en Australia? Tal vez, una mejor manera de hacer la pregunta sería: "¿Qué tipos de cosas pueden ayudarlo como persona mayor a vivir una buena vida?"</p> <p>Para las personas mayores, vivir una buena vida puede significar varias cosas. Comer bien, beber suficiente agua, mantenerse activos, pasar tiempo con la familia y con los amigos, y hacer cosas que les gusta hacer. Tener un propósito. Para algunos, eso significa pescar, hacer jardinería o pasar el tiempo conociendo gente nueva, incluso bailar. Para otros, puede ser cuidar a sus nietos, tejerles prendas y cocinar. También puede ser estudiar y comenzar ese curso que siempre quisieron hacer. Es distinto para cada persona. Así que, pregúntese: "¿cómo es una buena vida para mí?"</p>
<p>¿Ha cambiado con los años la idea de envejecer bien?</p>	<p>Probablemente, la idea de vivir bien no ha cambiado en los últimos 10, 20 o 50 años, pero el mundo ciertamente ha cambiado. La vida ahora es más ajetreada y acelerada que lo que solía ser.</p> <p>Por ejemplo, ahora es más difícil comer bien. Con tantas opciones de comida rápida, es difícil saber qué es bueno y qué no. La tecnología también ha simplificado nuestras vidas, pero también nos ha hecho un poco más perezosos. Vamos en auto a las tiendas en lugar de ir caminando, o usamos el control remoto de la televisión en lugar de levantarnos para cambiar de canal en forma manual. Así, cada vez movemos menos nuestro cuerpo.</p> <p>La vida familiar también ha cambiado. En muchas culturas, y tal vez en su familia, las personas mayores que necesitaban asistencia en el hogar podían contar con la ayuda de sus hijos o hijas. Pero ahora, esos hijos e hijas y sus esposas/os tal vez trabajan tiempo completo o tienen más de un trabajo. Tal vez tengan hijos propios a quienes deben cuidar o costosas hipotecas que pagar. Tal vez no vivan en la casa de al lado, ni a pocas cuadras, ni siquiera en el mismo barrio o ciudad que usted, y les resulta difícil hacer todas las cosas que usted quiere o les pide que hagan.</p> <p>De manera que es importante que usted se mantenga lo más saludable posible y que haga todo lo que pueda por estar bien. De ser posible, sea y siéntase independiente, si quiere vivir la vida que espera vivir o lo que podría llamar una buena vida.</p>
<p>¿Cómo define a alguien que vive bien por oposición a alguien que vive mal?</p>	<p>Generalmente, una persona mayor que vive bien tiene un propósito en su vida. Se cuida alimentándose bien, bebiendo suficiente líquido, durmiendo lo suficiente, ejercitando su cuerpo, haciendo todo lo que puede en la casa, pasando tiempo de calidad con la familia y los amigos, y dedicando tiempo a hacer cosas que le gustan. Son personas más felices y saludables. Se sienten contentos.</p> <p>Una persona que no vive bien puede sentir que la vida no tiene sentido. Se rinden, se dan por vencidos y dejan que los demás tomen decisiones y hagan todo por ellos. Generalmente, pueden sentirse deprimidos, sin energía, sin fuerzas o sin deseos de hacer las cosas por ellos mismos, y pueden sentir que todo es demasiado difícil. En consecuencia, se sienten aislados, solos y sin un sentido real de propósito ni metas.</p>

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>Ya dejé pasar demasiado tiempo. ¿Es muy tarde o puedo volver a ser como era antes?</p>	<p>Nunca es demasiado tarde para cambiar. Tal vez se requiera algo de trabajo, pero no es imposible y nunca es demasiado tarde. En varias oportunidades en nuestras vidas nos encontramos haciendo cambios, ya sea un nuevo trabajo, una nueva casa, un nuevo país. Pero nos adaptamos. Esta es simplemente otra de esas oportunidades.</p> <p>Si usa el cuerpo y la mente con regularidad, se hará más fuerte y perspicaz. Tal vez no vuelva a ser como era a los 20 o 30 años, pero recuperará fuerza, energía, y la sensación de estar activo.</p> <p>Para muchas personas, después de los 50 años llega el mejor momento para hacer esos cambios. Algunas personas incluso se consideran más felices, más saludables y en mejor estado físico después de los 50 que cuando tenían cuarenta y pico. El secreto es estar abierto a las oportunidades. La oportunidad de vivir y envejecer bien está disponible para todos, cualquiera sea su idioma, edad, fe o cultura. Vivir en una sociedad multicultural nos ha permitido desarrollar servicios que toman en cuenta nuestras elecciones y nos ofrecen opciones para vivir una buena vida, la vida que queremos vivir.</p>
<p>¿De qué manera me ayudan los servicios de asistencia para personas mayores de Australia a envejecer bien?</p>	<p>Los servicios de asistencia para personas mayores en Australia están diseñados para mantenernos bien y activos y lo más independientes posible, para que podamos llevar la vida que queremos vivir.</p> <p>Están diseñados para ayudarnos a participar, a mantenernos activos, a elegir cosas que nos hacen felices y a sentirnos conectados con nuestras familias y con quienes nos rodean, pero, al mismo tiempo, para que tratemos de mantener un nivel de independencia y tener opciones. Estas opciones nos dan una sensación de control, de bienestar y de comodidad.</p>
<p>¿De qué manera los servicios del sistema de asistencia para personas mayores de Australia usan estrategias de bienestar y de rehabilitación como parte de su servicio?</p>	<p>En Australia, el sistema de asistencia para personas mayores está disponible para apoyar este sentido o filosofía de "Bienestar". Se desarrollan y financian actividades para mantenernos activos, participativos y con un cierto nivel de independencia y seguridad. Para algunos, esto podría significar encontrar el beneficio de las actividades sociales que permiten que la persona esté conectada socialmente y así mantener su mente y su cuerpo activos.</p> <p>Para otros, los servicios de asistencia para personas mayores significan ayuda para recuperar lo que creían perdido, como la fuerza física que se puede recuperar a través de terapias que permiten volver a hacer algo que se solía hacer, pero que ahora puede ser difícil de lograr. Llamamos a esto recaptación. En algunos casos, debido a ciertos hechos en la vida de una persona, es posible que se necesite la ayuda de un profesional paramédico, como un fisioterapeuta, que ayude a recuperar la independencia después de un accidente, de una cirugía o de un hecho que afectó la capacidad para cuidar de sí mismo. En este caso, se brinda asistencia de rehabilitación.</p>

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>¿Puede darme un ejemplo de cómo los servicios para personas mayores nos ayudan a vivir de manera independiente en nuestro hogar, por medio de la asistencia de bienestar, capacitación o rehabilitación?</p>	<p>Actualmente, muchos de los servicios de asistencia tienen un enfoque de bienestar, capacitación y rehabilitación.</p> <p><b>El “bienestar” tiene que ver con estar bien:</b> Se trata de que la persona mayor sea lo más independiente posible manteniéndose en forma y saludable, cuidando de sí mismo, pasando tiempo haciendo las cosas que quiere hacer y viviendo de manera segura en su propia casa. Significa mantener la vida social, con participación en su grupo social, ir de compras, ir a pescar, visitar a los nietos y vivir la vida que quiere vivir. Mantenerse activo y bien, viviendo en la propia casa.</p> <p>Fomenta acciones que promueven un nivel de independencia en las actividades y tareas de la vida diaria en el hogar, y reduce al mismo tiempo los riesgos que pueden hacer que la persona tenga que dejar su casa e ingresar de manera prematura en alguna institución de cuidado permanente.</p> <p><b>La capacitación tiene que ver con tratar a los clientes como personas que están bien, no como pacientes enfermos:</b> Consiste en ayudarlos a hacer cosas para sí mismos, en lugar de hacer cosas por ellos, y ayudarlos a mejorar su salud y su bienestar para volver a un estado que les permita vivir bien.</p> <p>Usemos la tarea de pasar la aspiradora como ejemplo. Pasar la aspiradora probablemente no sea la tarea más divertida, pero mantiene al cuerpo en movimiento. En lugar de que deje de pasar la aspiradora completamente, trataríamos de cambiar la manera en que la persona mayor pasa la aspiradora. Tal vez, pasar la aspiradora en un ambiente a la vez, o comprar una aspiradora más liviana para que la tarea no resulte tan pesada. Se trata de mantener la independencia de la persona mayor y su control sobre la situación.</p> <p>Colgar la ropa en la soga. Muchas personas podrían decidir dejar de hacerlo completamente porque es cansador y difícil. En lugar de intervenir y hacer el trabajo por usted, ahora alguien hace el trabajo de lavar la ropa junto a usted. Comparte la carga del trabajo hasta que usted vuelva a poder hacerlo solo o mientras usted pueda participar. Por ejemplo, alguien puede llevar la ropa afuera por usted y colocar una silla para que usted se siente y cuelgue la ropa solo. El movimiento de los brazos y los dedos al usar los broches de la ropa es un ejercicio excelente para su tren superior. DE MANERA QUE, en lugar de que alguien se ocupe de la ropa por usted, esa persona lo hace junto a usted. Esto lo mantiene bien. Seguir haciendo las cosas lo mantiene bien.</p>
<p>¿Puede darme un ejemplo de cómo los servicios para personas mayores nos ayudan a vivir en forma independiente en nuestra casa mediante la asistencia de bienestar, capacitación o rehabilitación?</p>	<p>La Asistencia de rehabilitación incluye ayuda provista y liderada por profesionales paramédicos, que permite a la persona mayor mejorar después de haber tenido una complicación o una lesión o, si es posible, para evitar futuras lesiones.</p> <p>Por ejemplo, después de un accidente como una caída, una lesión o un accidente cerebrovascular. Se trata de ayudar a la persona mayor a volver a hacer las cosas que solía hacer o que le gustaría hacer, como ayudar con las tareas de la casa o seguir participando en la comunidad.</p> <p>Generalmente, incluye la participación de especialistas en salud, médicos, fisioterapeutas o terapeutas y es algo limitado en el tiempo, pero, una vez más, se trata de que usted vuelva a estar como antes, o lo más parecido posible a como estaba antes, y le permite seguir viviendo en su casa en forma independiente la mayor cantidad de tiempo posible.</p>

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>La gente siempre dice "poner al cliente al mando de la situación". ¿Qué quiere decir esto?</p>	<p>En el pasado, muchos servicios no estaban orientados a la asistencia dirigida al consumidor. En otras palabras, las decisiones acerca de cómo iba a vivir la persona mayor las tomaban los servicios para personas mayores, no la persona mayor o su familia.</p> <p>Ahora, los servicios están diseñados para adaptarse a sus necesidades. Se le pregunta al cliente cómo, cuándo, por qué, dónde y de quién recibirá el servicio. Esto es lo que quiere decir la gente cuando dice que el cliente está al mando de la situación.</p> <p>Para tomar esta decisión, el cliente y su familia deben recibir información, posibilidades de elección, opciones y conocer sus derechos y responsabilidades, para poder tomar decisiones informadas. Recuerde recomendar a la audiencia y a los clientes que pidan información, para que puedan tomar decisiones acerca del tipo de asistencia que quieren y necesitan.</p>
<p>Me preocupa recibir servicios o ir a un hogar de ancianos porque me volveré perezoso, ¿me ayudarán a estar mejor o a sentirme bien otra vez?</p>	<p>En Australia, el sistema de asistencia para personas mayores está al servicio de este sentido o filosofía de "Bienestar". Se desarrollan y financian actividades para mantenernos activos, participativos y con un nivel de bienestar que nos permita sentirnos independientes y seguros.</p> <p>Cuando una persona mayor establece sus objetivos y diseña un plan con el asesor y con el proveedor del servicio, elige el tipo de actividades que quiere continuar haciendo y las actividades en las que necesitará ayuda.</p> <p>El trabajador dedicado a la asistencia de la persona mayor luego ayudará a desarrollar un plan que permita a esa persona mayor mantenerse saludable, enfocada y activa. Muchos servicios no toman el mando ni le quitan el control de sus actividades por completo, en cambio, trabajan con la persona mayor para definir qué cosas continuará haciendo y qué cosas hará un tercero. Por ejemplo, a la persona mayor tal vez le encanta la jardinería, pero le está resultando demasiado difícil seguir con esta actividad. Entonces, puede decidir regar el jardín sentado en una silla y colocar las macetas sobre una mesa para replantarlas, e incluso puede hacer algo de poda básica, pero tal vez cortar el césped y pasar la recortadora de pasto es algo que le resulta demasiado pesado. La tarea se puede dividir de manera tal que la persona mayor pueda continuar trabajando en el jardín y una empresa cortadora de césped puede realizar los trabajos más pesados una vez por mes. Esto mantiene a la persona mayor enfocada, activa y le permite continuar participando en las tareas de su jardín, mientras se mantiene físicamente activa.</p>
<p>¿Qué sucede si no quiero que el servicio sirva para volver a estar bien o para hacer las cosas por mí mismo, sino que simplemente quiero que alguien haga las cosas por mí, igualmente puedo usar el servicio?</p>	<p>Su asesor y su proveedor de servicios de asistencia hablarán con usted acerca de sus objetivos, deseos y necesidades. El resultado final será el que sea mejor para su bienestar y para que conserve la mayor independencia posible. Los enfoques de bienestar y de rehabilitación están comprendidos en todos los aspectos de la asistencia de personas mayores financiada por el estado australiano. Y la tarea se hace con respeto y consideración, asegurando al mismo tiempo que el cliente se sienta cómodo con las actividades incluidas en su plan de asistencia.</p>
<p>¿Cuáles son los principales consejos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerde preguntarse: ¿qué puedo hacer para mantenerme bien, saludable y lo más independiente posible?</li> <li>• El bienestar y la rehabilitación están comprendidos en los servicios de asistencia de personas mayores para ayudarlo a mantenerse bien, seguro y en su casa en la máxima medida posible, minimizando el ingreso temprano a hogares de ancianos.</li> <li>• Manténgase abierto a las demás opciones y oportunidades que le ofrecen.</li> </ul>

## TEMA 2: My Aged Care

### NOMBRE DE LA SESIÓN:

### “Una nueva manera de ayudar a las personas mayores a envejecer bien en Australia”

### INTENCIÓN:

En esta sección, queremos presentar el concepto de qué es el sistema de asistencia para personas mayores de Australia y cómo funciona. Queremos hacer hincapié en que ser conscientes del envejecimiento no solo es importante para quienes están desamparados o en la etapa final de su vida, sino para todas las personas, para que puedan vivir una vida larga, saludable y activa pasados los 65 años. Es importante destacar la existencia de *myagedcare*: un sistema de admisión centralizado implementado para todos los servicios de asistencia para personas mayores en Australia y que tiene el objetivo de explicarle a la gente que puede elegir y controlar su futuro.

Queremos explicar los conceptos de tener una vida más larga, más saludable y más feliz, teniendo en cuenta la asistencia para el bienestar, la recapacitación y la rehabilitación.

- Presentar el concepto de un sistema de asistencia para personas mayores en Australia.
- Generar conciencia de que el concepto de envejecimiento no solo debe ser tenido en cuenta por quienes están desamparados o en la etapa final de sus vidas, sino por todas las personas, para que puedan tener una vida larga, saludable y activa más allá de los 65 años.
- Generar conciencia del sistema de admisión centralizado para todos los servicios de asistencia para personas mayores en Australia.
- Explicarle a la gente que puede elegir y controlar su futuro.
- Explicar los conceptos de tener una vida más larga, más saludable y más feliz, teniendo en cuenta la asistencia para el bienestar, la recapacitación y la rehabilitación.

### CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA CONVERSACIÓN:

La audiencia:

- Sabrá que existe un Sistema de asistencia para personas mayores en Australia.
- Entenderá la función que ha asumido el gobierno de brindar servicios de asistencia para personas mayores a personas de la tercera edad y el uso de subsidios que fomentan la elección de un sistema particularmente desarrollado para quienes lo necesitan.
- Recibirá la recomendación de pasar a la acción y llamar por teléfono o hablar personalmente con alguien acerca de los cambios en sus necesidades de asistencia para personas mayores.
- Podrá designar a *myagedcare* como punto de admisión centralizado para todos los servicios para personas mayores en Australia.
- Normalizará la idea de relacionarse con un sistema de apoyo para personas mayores como parte normal de la vida en Australia.
- Minimizará el temor y desarrollará confianza en los consumidores al comprender el proceso de elegibilidad y los tipos de preguntas que le formularán.
- Tendrá conciencia de la importancia de impulsar sus propios objetivos y de promover la independencia en lugar de depender de terceros y de los familiares.
- Entenderá el derecho a tener opciones, posibilidades de elegir y control de su vida.
- Conocerá los distintos puntos de acceso a *myagedcare* (MAC).
- Promoverá la participación de la audiencia para buscar opciones que fomentarán el envejecimiento activo y saludable en sus comunidades.
- Desarrollará el conocimiento del concepto de que la intervención temprana produce mejores resultados a largo plazo.
- Conocerá la filosofía de la asistencia para el bienestar, la recapacitación y la rehabilitación.
- Se pondrá en contacto con el Servicio de Traducción e Interpretación (TIS) para recibir ayuda en su idioma.

## MENSAJES PRIORITARIOS QUE APRENDE LA AUDIENCIA:

- El acceso a la asistencia para personas mayores en Australia se obtiene llamando al teléfono **1800 200 422** de *myagedcare*.
- Si no habla inglés, póngase en contacto con el Servicio gratuito de Traducción e Interpretación (TIS), llamando por teléfono al **TIS 131 450**.
- myagedcare* es para personas mayores de 65 años.
- Se pueden satisfacer las necesidades de idioma, culturales y espirituales de las personas mayores.
- Una vez inscripto en *myagedcare* (MAC), recibirá la visita de un asesor del Regional Assessment Service (Servicio Regional de Evaluación - RAS) en su domicilio. Si tiene necesidades complejas, también recibirá la visita de un asesor del Aged Care Assessment Team (Equipo de Evaluación de Asistencia para Personas Mayores - ACAT) en su domicilio.
- Tenga paciencia. Puede tardar un poco, pero vale la pena [FINALMENTE].

Preguntas clave	Respuestas posibles
¿Qué es <i>myagedcare</i> (MAC)?	<i>myagedcare</i> es un sitio web y una línea de teléfono nacional creados para ayudar a las personas a acceder a los servicios de asistencia para personas mayores en Australia. Es un punto de admisión y un sistema de registro central para cualquier persona que necesite información, una evaluación, o acceder a los servicios de asistencia para personas mayores en cualquier parte de Australia. Las consultas son respondidas por personal del centro de atención que tiene la capacidad de suministrar información básica acerca de los servicios, registrar la consulta de quien llama e iniciar el proceso para coordinar la visita de una persona al domicilio del cliente para brindarle más información. MAC también es un centro en el que todos (trabajadores, asesores, servicios de asistencia para personas mayores, etc.) pueden ponerse en contacto y trabajar en equipo para ayudar a las personas mayores a recibir la asistencia que necesitan.
¿Por qué desarrollaron MAC?	<i>myagedcare</i> fue creado para ayudar a las personas a utilizar o, como decimos nosotros, a “recorrer” el sistema de asistencia para personas mayores, a encontrar información y a ponerse en contacto con los servicios de asistencia para personas mayores. Esto se denomina “admisión central”, es decir, un lugar centralizado donde se reciben todas las consultas y se determinan acciones en base a ellas. MAC fue desarrollado para facilitarles las cosas a las personas mayores y a sus familias, a través de un número centralizado al que pueden llamar si necesitan ayuda, y para minimizar la cantidad de veces que tienen que repetirles la información a los distintos servicios.
¿Quiénes pueden usar MAC?	El servicio está disponible para las personas que tienen más de 65 años, o más de 50 años si la persona es aborigen o isleño del Estrecho de Torres, y que creen que sus circunstancias cambiaron y les está resultando difícil vivir solos y seguros en su domicilio.  Los cuidadores y quienes están a cargo de una persona mayor también pueden ponerse en contacto con <i>myagedcare</i> para pedir información. El servicio también está disponible para cualquier persona que busque más información acerca de la asistencia para personas mayores, para que pueda tomar una decisión informada y conocer sus opciones, ya sea para sí mismo o para algún conocido que necesita ayuda.
¿Cómo puedo ponerme en contacto con MAC?	Puede ponerse en contacto con MAC por dos vías. Puede llamar por teléfono al número del centro de atención: <b>1800 200 422</b> . O puede enviar un mensaje de correo electrónico desde el sitio web de MAC, en <b><a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a></b>
En lugar de llamar por teléfono, ¿hay alguna oficina a donde pueda concurrir personalmente?	Lamentablemente, MAC no tiene una oficina central. Las únicas dos maneras de ponerse en contacto con MAC son por teléfono o a través del sitio web. Sin embargo, si está preocupado y quiere hablar con alguien personalmente, diríjase a su servicio local de asistencia para personas mayores, su grupo étnico o asociación de asistencia para personas mayores, y podrá tener una reunión y recibir información acerca de MAC.



Preguntas clave	Respuestas posibles
¿Puedo llamar en nombre de un familiar o amigo?	Puede llamar para pedir información general acerca de cómo puede ayudar o asistir a un familiar o amigo, pero, si la idea es planificar el servicio o inscribir a la persona en MAC, la persona a quien desea ayudar debe estar a su lado. El personal del centro de atención telefónica de MAC debe recibir el "consentimiento" de la persona que necesita la asistencia, de lo contrario no podrán brindar información personal, solo podrán ofrecer información general. El consentimiento es el permiso de la persona mayor para que usted hable en su nombre.
¿Quién atiende el teléfono en MAC? ¿Están cerca de donde yo vivo?	<p>Cuando usted llama por teléfono a MAC, le contesta el personal del centro de atención telefónica. Tienen oficinas en todo Australia, pero están capacitados para brindar información básica acerca de los servicios de asistencia para personas mayores en su área y acerca de la asistencia que puede recibir la persona si desea inscribirse en MAC.</p> <p>Si desea recibir más información, el personal del Centro de Atención Telefónica puede completar un cuestionario de elegibilidad con usted por teléfono para coordinar la visita de una persona a su domicilio, que puede brindarle más información acerca de los tipos de servicios acordes para usted, en base a sus circunstancias personales. La visita a domicilio se denomina Evaluación en Domicilio.</p>
¿Cómo sabe MAC lo que yo necesito a partir de una simple conversación telefónica?	El personal del centro de atención telefónica está capacitado para hacerle preguntas básicas por teléfono. Sin embargo, si cree que les resulta difícil entenderle, o si a usted le resulta difícil expresar lo que quiere y necesita, entonces es importante que informe esto al personal del centro de atención telefónica.
¿Qué sucede si tengo dificultad para explicar mis necesidades por teléfono? ¿Esto afectará mi posibilidad de recibir el servicio adecuado?	<p>MAC puede coordinar la asistencia de un intérprete para la llamada telefónica. En la mayoría de los casos, esto se puede organizar de inmediato mientras usted espera en línea. Si no pueden encontrar un intérprete de inmediato, coordinarán otra hora para devolverle el llamado más tarde. El intérprete también puede concurrir a su domicilio para asistirlo cuando reciba su visita a domicilio o cuando se realice la evaluación en domicilio.</p> <p>También puede ponerse en contacto usted mismo con el servicio de intérpretes directamente, para pedirles que lo pongan en contacto con MAC y que lo ayuden a entender el proceso. El número telefónico del Servicio de Traducción e Interpretación es <b>131 450</b>. Cuando llame, deberá decir el nombre del idioma que habla y ellos lo pondrán en contacto con alguien que hable su idioma.</p>
¿Qué es una evaluación a domicilio?	La visita en su casa se denomina visita a domicilio. Durante su visita a domicilio un asesor, denominado Regional Assessment Service (Servicio Regional de Evaluación o RAS), acude a su domicilio y completa lo que nosotros denominamos evaluación del RAS. Le hará varias preguntas para poder ayudarlo a encontrar el mejor servicio para usted. El cuestionario que completa el RAS se denomina National Screening and Assessment Form (Formulario Nacional de Análisis y Evaluación - NSAF).
¿Cómo saben qué tipo de evaluación a domicilio es adecuada para mí?	<p>Es importante que aproveche esta oportunidad para informarle al asesor del RAS qué tipo de servicio y de ayuda quiere y necesita. Cuanta más información le dé, mayor será la probabilidad de que el asesor encuentre los servicios más acordes para usted. Recuerde informar su idioma, sus preferencias culturales, alimentarias, espirituales y personales, si considera que son importantes.</p> <p>También es muy valioso que investigue antes de recibir la visita a domicilio. En otras palabras, comience por buscar servicios sobre los que le gustaría recibir más información. Pídale a un amigo o familiar que le dé una lista de los servicios disponibles con sus nombres, el lugar donde se prestan, etc., así podrá tomar una decisión más informada. Si no tiene esta información antes de la evaluación, no se preocupe, el asesor del RAS podrá brindársela.</p>

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>¿Por qué necesito hacer la evaluación a domicilio si ya hablé con ellos por teléfono?</p>	<p>El centro de atención telefónica de MAC le hace preguntas básicas de elegibilidad a la persona que llama para determinar o decidir si la persona cumple los criterios para poder recibir los servicios de asistencia para personas mayores a través de MAC.</p> <p>Si usted es elegible, entonces será necesaria una segunda evaluación en su domicilio (hecha por un asesor del RAS) antes de que se puedan coordinar los servicios. El asesor del RAS recibirá una copia de sus respuestas iniciales y le hará otras preguntas del Formulario Nacional de Análisis y Evaluación. Es importante que el asesor del RAS tenga toda la información correcta antes de coordinar el servicio junto a usted.</p>
<p>¿A qué presta atención el RAS cuando hace una visita a mi domicilio?</p>	<p>El asesor del RAS confirma que usted reúne los requisitos para recibir los servicios y lo ayuda a decidir qué servicios quiere y necesita, y luego inicia el proceso de coordinación del servicio.</p> <p>El asesor del RAS puede aprobarlo como candidato elegible para recibir los servicios de nivel inicial: se trata de los servicios del Commonwealth Home Support Programme (Programa de Asistencia en el Hogar de la Commonwealth - CHSP). El rango de servicios correspondientes a esta categoría tiene por objetivo ayudarlo a ser independiente en su casa y a participar activamente en la comunidad. A vivir bien.</p> <p>Una vez completada su evaluación, usted y su asesor del RAS desarrollarán un Plan de Atención (Support Plan) (plan de acción), en el que se detallarán sus deseos y necesidades. Recuerde incluir mucha información en el plan y no dude en informar sus necesidades personales y culturales.</p> <p>No sea tímido ni se sienta incómodo. Sea honesto. Así podrá recibir los mejores servicios para usted.</p>
<p>¿Debo prepararme antes de que el RAS venga a mi domicilio?</p>	<p>Es útil tener lo siguiente listo para cuando se realice la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su número de Medicare.</li> <li>• Sus datos de Centrelink.</li> <li>• Cualquier información que ya tenga acerca de los servicios de asistencia para personas mayores sobre la que quiera hablar con el asesor.</li> <li>• Los datos de contacto de su Médico Clínico o de otro profesional de la salud que lo atiende.</li> <li>• Información sobre cualquier asistencia que ya esté recibiendo.</li> </ul> <p>Puede pedirle a un familiar, a un cuidador o a un amigo que esté con usted durante la evaluación.</p> <p>También es importante que, si puede hacerlo, comience a buscar los servicios que le interesa recibir. Pídale a un amigo o a un familiar que le dé una lista de los servicios disponibles, los nombres, dónde se prestan, etc., para poder tomar una decisión más informada. Si no tiene esta información antes de la evaluación, no se preocupe. El asesor del RAS podrá brindársela.</p>
<p>¿Qué sucede si me olvido de la cita y vienen a realizar la evaluación y no estoy en casa: pierdo el servicio?</p>	<p>El asesor le dejará sus datos y hará un seguimiento del caso mediante una llamada telefónica. También puede llamar a MAC para informarles lo sucedido y para ponerse en contacto con el asesor para coordinar otro horario para la visita a domicilio.</p> <p>Es importante que llame a MAC lo antes posible para coordinar otra visita. Si no tienen noticias suyas o de un familiar después de haber intentado ponerse en contacto con usted varias veces, pueden determinar que usted ya no necesita los servicios, y entonces usted tendrá que ponerse en contacto nuevamente con MAC.</p>

Preguntas clave	Respuestas posibles
¿Cuánto cuesta MAC?	<p>Las llamadas a MAC son gratuitas. Las visitas y las evaluaciones a domicilio también son gratuitas y están diseñadas para ayudarlo a encontrar el servicio acorde a sus necesidades.</p> <p>Una vez que comience la prestación del servicio, tendrá que pagar algunos costos. El asesor del RAS le brindará información acerca de los distintos costos y opciones de pago.</p>
¿A qué número debo llamar?	<p>El número de teléfono de <i>myagedcare</i> es <b>1800 200 422</b>.</p> <p>El número de teléfono del Servicio de Traducción e Interpretación es <b>131 450</b>.</p>
¿Qué debo tener a mano antes de llamar a MAC?	<p>Siempre resulta útil tener lo siguiente a mano cuando llame a MAC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su número de Medicare.</li> <li>• Información acerca de su médico (nombre y número de teléfono).</li> <li>• Su número de la tarjeta de jubilación o su número de seguro social.</li> <li>• Los nombres de los servicios que ya recibe (si ya recibe alguno).</li> <li>• Un nombre y un número de teléfono de contacto de un familiar.</li> <li>• Informar si la situación es urgente y necesita ayuda de inmediato.</li> <li>• Si lo sabe, el tipo de servicios que le interesan.</li> </ul>
Después de que los llame, ¿cuánto tiempo tardaré en recibir mis servicios?	<p>El asesor del RAS le informará cuánto tardará en recibir su servicio. El tiempo depende de la disponibilidad y del tipo de servicio que necesita.</p> <p>Es importante pedir que le den un plazo y, si no puede esperar tanto, pedir que le informen qué ayuda alternativa hay disponible hasta que comience la prestación del servicio.</p> <p>Si es urgente y cree que no puede esperar, debe informarlo.</p>
Tengo un nivel de inglés aceptable, me puedo manejar. ¿Es suficiente o igualmente necesito un intérprete?	<p>Comprender lo que le dicen es increíblemente importante. Debe estar listo para tomar decisiones acerca del tipo de servicios que desea y necesita. Si el inglés no es su idioma materno, debería informarlo al operador telefónico de MAC y al asesor del RAS para que coordinen la asistencia de un intérprete para usted en el día.</p> <p>A veces, creemos que nuestro nivel de inglés es lo suficientemente bueno para realizar la evaluación, pero, a mitad de la entrevista, nos damos cuenta de que es más difícil de lo que pensamos. Está bien. Dígame a su Asesor que se dio cuenta de que necesita ayuda adicional y el asesor podrá coordinar la asistencia de un intérprete. Si no pueden ponerse en contacto con un intérprete de inmediato, en ese caso también coordinarán una nueva visita para otro día para completar la evaluación.</p> <p>No se sienta intimidado y no se preocupe. El RAS comprenderá la situación. Es importante que usted sepa y entienda lo que firma y lo que acepta. Es su derecho y su responsabilidad.</p>
¿Mi familia puede llamar o estar presente cuando yo llame? ¿Pueden hablar en mi nombre y también en mi idioma?	<p>Es importante que usted se sienta apoyado y que no se sienta solo. Siempre se recomienda incluir a su familia o a su cuidador en el proceso de MAC, para que también ellos puedan ayudarlo a tomar su decisión sobre el tipo de asistencia que desea y necesita.</p> <p>MAC y los asesores necesitan su "consentimiento", en otras palabras, su permiso para que un tercero hable en su nombre. Le preguntarán si presta su consentimiento por teléfono, o personalmente cuando lo visiten en su domicilio.</p> <p>Le recomendamos que, aunque su familia hable inglés, a veces es mejor que participe igualmente un intérprete. Así, su familia podrá concentrarse en lo que se dice, en lugar de estar preocupados por interpretar al mismo tiempo o por no saber cómo interpretar ciertas palabras o conceptos complejos relacionados con la asistencia para personas mayores. Puede resultar confuso, de manera que es mejor que permita que el RAS coordine la asistencia de un intérprete para usted.</p>

Preguntas clave	Respuestas posibles
¿Puedo cambiar de parecer?	<p>Es importante que tome una decisión con la que se sienta cómodo y que satisfaga sus necesidades como persona mayor. Si decide no continuar y cambia de parecer, está bien.</p> <p>Si más adelante decide que, después de pensarlo de nuevo, querría recibir los servicios, póngase en contacto con MAC y ellos coordinarán otra visita a domicilio para usted.</p>
<p>¿Qué sucede si es urgente y necesito ayuda ahora mismo?</p> <p>¿Puedo recibir los servicios de otro modo?</p>	<p>Es importante que informe a MAC si necesita ayuda urgente. Le harán algunas preguntas para determinar la urgencia de la situación y coordinarán la atención necesaria.</p> <p>Si en cualquier momento se siente preocupado y necesita hablar con alguien, visite su servicio local de asistencia para personas mayores y ellos podrán llamar a MAC junto a usted y, mientras tanto, buscarán opciones de servicios alternativos. El sistema está diseñado para ayudar a las personas que lo necesitan. Si su situación es especial y sus necesidades personales o culturales son importantes para usted, no sea tímido ni se preocupe y menciónelo al empleado de asistencia para personas mayores o al representante de MAC.</p>
¿Debo inscribirme en MAC solo porque tengo más de 65 años?	<p>No. Puede pasar toda la vida y jamás necesitar ponerse en contacto con MAC, y eso está perfectamente bien.</p> <p>MAC existe para todas las personas mayores a quienes les resulta difícil vivir con independencia y a quienes les preocupa que su salud y bienestar se vean afectados si no reciben ayuda en las tareas diarias.</p> <p>Es importante recordar que no cuesta nada llamar a MAC y pedir más información.</p>
¿Cuáles son los principales consejos que debo recordar para cuando me ponga en contacto con MAC?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tenga paciencia, a veces puede haber demoras para coordinar una evaluación o la asistencia de un intérprete o para iniciar la prestación del servicio, pero la espera vale la pena.</li> <li>2) Sea honesto y brinde la mayor cantidad de información posible durante sus evaluaciones de elegibilidad. Esto le asegurará que su asesor lo contacte con el mejor servicio acorde a sus necesidades específicas.</li> <li>3) Si es importante para usted, informe a los asesores o al personal de MAC sus necesidades de idioma, culturales, alimentarias y espirituales.</li> <li>4) Esté preparado. Pídale a alguien que lo ayude a buscar los nombres de los tipos de servicios que quiere considerar e informe a su asesor cuáles son sus preferencias.</li> <li>5) El objetivo de acceder al servicio de asistencia para personas mayores es ayudarlo a vivir y envejecer bien.</li> </ol>

# TEMA 4: Commonwealth Home Support Program (Programa de Asistencia en el Hogar de la Commonwealth)

## NOMBRE DE LA SESIÓN:

**“Porque si eres independiente y tienes el control de tu vida,  
no hay lugar como tu hogar”**

## INTENCIÓN:

Presentar el concepto del Commonwealth Home Support Program (Programa de Asistencia en el Hogar de la Commonwealth - CHSP) en el sistema de asistencia para personas mayores.

Hacer que la gente entienda los tipos de asistencia o los servicios disponibles para necesidades de asistencia de nivel Bajo y Medio.

Generar conciencia y confianza en la gente que solicita acceso a los servicios.

Explicar los conceptos de bienestar y salud: “Vivir más tiempo, más saludables y más felices a medida que envejecemos”. Generar conciencia acerca de que el CHSP no está pensado para personas que están desamparadas ni en el final de su vida, sino para personas que pueden llevar una vida saludable, larga y activa después de los 65 años.

Fomentar la idea de “pónganme a prueba para ver si puedo; si no, al menos lo intenté”.

## CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA CONVERSACIÓN:

La audiencia:

- Recibirá una presentación para generar conciencia del concepto del CHSP y del objetivo/ rol que tiene en el sistema australiano de asistencia para personas mayores.
- Podrá compartir/ desarrollar una visión común respecto de que el CHSP es un servicio humano adicional que ayuda a personas mayores de 65 años (de todas las edades) a continuar viviendo en su casa durante más tiempo y de manera más segura.
- Recibirá estímulo para normalizar la idea de recibir un servicio de asistencia para personas mayores en su casa, en lugar del concepto de que la asistencia para personas mayores solo se brinda en hogares para ancianos.
- Podrá tener confianza de que comprende de qué se trata la marca CHSP.
- Podrá comprender la diferencia entre usar o no el CHSP.
- Podrá comprender el concepto de tener derecho a tener opciones/ posibilidad de elegir/ control.
- Recibirá estímulo para responder y recibir más información acerca del CHSP, que le permitirá ser más independiente.
- Recibirá estímulo para hablar con sus familiares sobre su participación para recibir el CHSP.
- Tomará conciencia de que los servicios de intervención temprana dan mejores resultados y retrasan/ minimizan las barreras del envejecimiento.

## MENSAJES PRIORITARIOS QUE APRENDE LA AUDIENCIA:

- El CHSP está dirigido a personas de más de 65 años que necesitan ayuda para realizar las tareas diarias, que les están dificultando vivir en su casa de manera segura e independiente.
- Ponerse en contacto con *myagedcare* para coordinar una evaluación gratuita. El Asesor lo visitará en su casa y tendrá una conversación con usted acerca de sus necesidades de asistencia para personas mayores.
- Es importante para la persona mayor que el cuidador y la familia conozcan los distintos tipos de servicios disponibles y cómo pueden utilizarse, y que estén abiertos a probar cosas nuevas.
- El enfoque de bienestar en la asistencia en realidad pone a la persona mayor al mando de la situación y le permite tomar decisiones acerca del tipo de asistencia y del nivel de ayuda que quiere y necesita.
- Se trata de darle a la gente posibilidad de elegir, control y opciones, y así ayudar a la persona mayor a tomar la decisión correcta.

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>¿Qué es el Commonwealth Home Support Program (Programa de Asistencia en el Hogar de la Commonwealth - CHSP)?</p>	<p>El Commonwealth Home Support Program (Programa de Asistencia en el Hogar de la Commonwealth) es el nombre que se le da a un grupo o lista de servicios de ayuda prestados por el gobierno australiano, cuyo objetivo es asistir a personas de más de 65 años y a sus cuidadores, a quienes les resulta difícil realizar las tareas diarias y necesitan ayuda para seguir viviendo de manera independiente y segura en su casa.</p> <p>Los servicios de ayuda disponibles a través del CHSP incluyen las tareas del hogar, el cuidado personal, la preparación de alimentos y comidas, el transporte, las compras, el servicio de profesionales paramédicos, el apoyo social y la atención de relevo planificada, entre otros.</p>
<p>¿Por qué el gobierno presta estos servicios?</p>	<p>Los servicios que se prestan a través del CHSP están diseñados para ayudar a las personas mayores a vivir y envejecer bien en Australia.</p> <p>Las personas mayores que viven solas en su casa, a quienes les resulta difícil realizar las tareas y actividades de la vida diaria, están expuestas a grandes riesgos de salud y problemas de seguridad. Por ese motivo, muchas personas mayores que están en esta situación tienen riesgo de ingresar de manera prematura al sistema de atención médica, a hospitales y, particularmente, a servicios de emergencia y centros médicos, lo cual puede ocasionar el ingreso temprano a un hogar de ancianos.</p> <p>Esto representa para el gobierno un costo innecesario de millones de dólares por año, pero lo más importante es que afecta la calidad de vida de la persona y reduce su independencia, su control y, en algunos casos, afecta su dignidad. Estas circunstancias podrían evitarse con la debida ayuda e intervención temprana.</p> <p>Al prestar servicios tempranos de nivel inicial a través del CHSP, el gobierno puede ayudar a las personas mayores a poder realizar tareas diarias básicas, a mejorar su salud y bienestar y, a la vez, a generar una población mayor más resiliente y receptiva.</p> <p>Por este motivo, el CHSP también adopta un modelo de bienestar, orientado a trabajar con los clientes y sus familias, en lugar de hacer las cosas por ellos. Se trata de desarrollar las fortalezas y capacidades de las personas mayores y ayudarlas a identificar y resolver sus falencias y dificultades.</p> <p>En este caso, la clave es hacer las cosas <b>con</b>, no hacer las cosas <b>por</b>.</p>
<p>¿Para quién es el CHSP?</p>	<p>Personas que tienen 65 años o más, que viven en su casa y que sienten que les está resultando más difícil realizar las tareas y actividades diarias.</p> <p>Los servicios no están orientados solo a personas mayores, sino que están diseñados para ayudar a los cuidadores y a las familias que necesitan asistencia o un descanso en su rol de cuidadores, para poder cuidar de sí mismos y, a su vez, cuidar también a las personas mayores.</p> <p>El programa también incluye servicios de ayuda para personas con vejez prematura de bajo nivel de ingresos, que tengan 50 años o más (45 años o más si la persona es aborigen o isleño del Estrecho de Torres) y no tengan hogar o estén en riesgo de quedarse sin hogar.</p>

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>¿Qué tipos de servicios puedo usar en el CHSP?</p>	<p>Hay distintos servicios que lo ayudarán a manejar sus actividades de todos los días. Según sus necesidades, una persona mayor puede ser considerada elegible para recibir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte para ir a sus citas y actividades.</li> <li>• Ayuda para las tareas domésticas (por ejemplo: limpieza de la casa, lavado de la ropa).</li> <li>• Cuidado personal (por ejemplo: ayuda para ducharse o vestirse).</li> <li>• Mantenimiento del hogar (por ejemplo: cambiar bombitas de luz, realizar tareas de jardinería).</li> <li>• Modificaciones en el hogar (por ejemplo: instalar una baranda).</li> <li>• Dispositivos y equipos de apoyo (por ejemplo: asiento para el baño, asiento elevado para el inodoro, dispositivos de ayuda para la movilidad).</li> <li>• Comidas, preparación de alimentos, asesoramiento en nutrición y conocimientos de cocina.</li> <li>• Enfermería (por ejemplo: manejo de la medicación).</li> <li>• Servicios paramédicos (por ejemplo: podología, fisioterapia, terapia ocupacional).</li> <li>• Apoyo social (por ejemplo: actividades acompañadas, excursiones en grupo).</li> <li>• Ayuda de relevo (asistencia para usted para que su cuidador pueda tomarse un descanso).</li> </ul>
<p>Pero yo no quiero que venga alguien a mi casa y me maneje la vida. Me gusta la manera en que yo hago las cosas.</p>	<p>Es importante para la persona mayor, para el cuidador y para la familia conocer los distintos tipos de servicios disponibles, cómo pueden utilizarse, y estar abiertos a probar cosas nuevas.</p> <p>El método de asistencia enfocado en el bienestar en realidad pone a la persona mayor al mando de la situación y le permite tomar decisiones acerca del tipo de asistencia y del nivel de ayuda que quiere y necesita.</p> <p>Consideremos, por ejemplo, el jardín de una persona mayor. A la mayoría de los adultos mayores les encanta su jardín. Cultivan vegetales y frutas espectaculares, tienen flores, es un lugar maravilloso donde pueden jugar con sus nietos, algunas personas incluso tienen un gallinero en el patio. Los ayuda a mantenerse activos, saludables y en movimiento, algo importante a medida que envejecemos. Regar el jardín y plantar y cosechar vegetales son tareas más fáciles de realizar, pero cortar el césped y pasar la recortadora de bordes son tareas difíciles y además la persona mayor corre riesgo de lastimarse la columna, tropezarse, caerse o realizar un esfuerzo físico desmedido, y esto significa que pueden llegar a sufrir una lesión permanente y/o terminar en un hospital.</p> <p>En este caso, las modificaciones en el hogar serían la solución perfecta. La persona mayor puede negociar con el proveedor del servicio y acordar que seguirá manteniendo todas las demás partes del jardín por sí mismo, porque es lo que quiere hacer, pero que le gustaría recibir ayuda en las tareas más riesgosas, como cortar el césped y pasar la recortadora una vez por mes.</p> <p>De este modo, el proveedor de servicios se convierte en un socio en la asistencia de la persona mayor y la persona mayor continúa viviendo en su casa, teniendo el control, siendo independiente y viviendo la vida que quiere vivir.</p> <p>No se trata de que alguien se haga cargo de todo, sino más bien de que la persona mayor siga teniendo el control de las cosas que quiere hacer, y dejar de hacer aquellas cosas que ya no quiere hacer. Se trata de elegir.</p>

Preguntas clave	Respuestas posibles
¿Cómo sé si este programa es el indicado para mí?	<p>Muchas personas no saben si algo es lo indicado para ellas hasta que lo prueban. Debe estar abierto a probar cosas nuevas. Siempre puede cambiar de parecer, o incluso probar otro servicio u otro proveedor. Lo importante es que se mantenga saludable, independiente y que tenga ayuda en su propia casa mientras pueda. Una vez que comiencen a brindarle el servicio, se dará cuenta si es adecuado para usted. Si no lo es, siempre puede cambiar de parecer.</p>
¿Cómo accedo a los servicios del CHSP? ¿A quién debo llamar?	<p>Para acceder al CHSP, debe:</p> <p><b>Paso 1: Llamar a <i>myagedcare</i></b></p> <p>Llame por teléfono o envíe un mensaje de correo electrónico a <i>myagedcare</i> a través de su sitio web o centro de atención, para que le brinden más información acerca de la asistencia a personas mayores y para que lo ayuden a acceder a los servicios indicados para usted.</p> <p>Puede llamar al centro de atención de <i>myagedcare</i> al <b>1800 200 422</b>, de lunes a viernes, de 8 am a 8 pm, y los sábados de 10 am a 2 pm (de su hora local, no importa el lugar de Australia donde viva).</p> <p>Si el inglés no es su idioma materno y prefiere hablar con alguien en su propio idioma, puede llamar al Servicio de Traducción e Interpretación (TIS) en el <b>131 450</b> y el intérprete lo comunicará con <i>myagedcare</i>.</p> <p>Si necesita información general, no le pedirán que deje sus datos, pero si solicita servicios o una evaluación para recibir servicios, el personal de <i>myagedcare</i> le hará preguntas acerca de sus necesidades y circunstancias actuales, para poder derivarlo a los servicios de evaluación para la asistencia de personas mayores que resulten apropiados para usted.</p> <p>También podrían crear un “registro de cliente” personalizado para usted. Su registro de cliente incluye información acerca de sus necesidades, los resultados de las evaluaciones que haya realizado y los servicios de asistencia para personas mayores que recibe. Si vive en Australia Occidental, habrá diferencias en la forma en que será evaluado y derivado a los servicios. De todos modos, debe llamar a <i>myagedcare</i> y, en el centro de atención, le explicarán el proceso y le dirán a quién debe llamar.</p>
Una vez que me comunique, ¿cuánto tardaré en recibir el servicio?	<p>Una vez que llame a <i>myagedcare</i>, si es elegible para recibir servicios, deberá pasar por los 4 pasos siguientes antes de poder recibir el servicio correspondiente. Los pasos son:</p> <p><b>Paso 2. Realizar una evaluación de asistencia en el hogar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un asesor lo visitará en su casa y hablará con usted acerca de sus opciones, circunstancias, deseos y necesidades.</li> </ul> <p><b>Paso 3. Acordar un plan de asistencia en el hogar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usted trabajará junto con el asesor para desarrollar su propio plan personalizado. En este punto es cuando usted decide el tipo de servicios que desea y necesita, durante cuántas horas, y los objetivos que desea cumplir.</li> </ul> <p><b>Paso 4. Seleccionar los proveedores de servicios y calcular las tarifas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una vez aprobado su plan, usted recibirá una carta por correo con su número de derivación personal.</li> <li>- En este momento es cuando puede comenzar a ver opciones para encontrar el mejor servicio para usted.</li> </ul>



Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>Una vez que me comunique, ¿cuánto tardaré en recibir el servicio? (continuación)</p>	<p>Pídale a <i>myagedcare</i> una lista de servicios en su área y pregunte cuáles son sus tarifas. Esto le permite a la persona mayor tomar decisiones sobre quién prestará el servicio, qué servicio recibirá, cuándo y cómo lo recibirá. De este modo, la persona mayor y su cuidador reciben información para poder tomar una decisión informada. Cuando llame al proveedor de servicios, deberá darle su código de derivación y, si tiene lugar disponible, el proveedor le explicará cuál es el próximo paso.</p> <p><b>Paso 5. Administrar sus servicios</b></p> <p>Usted trabajará en estrecha colaboración con el proveedor de servicios para asegurar que le presten el servicio tal como acordó inicialmente. Si no está conforme con el servicio, o con la calidad del mismo, o si cambian las circunstancias y necesita otro tipo de ayuda, usted trabajará con su proveedor de servicios para administrar los servicios que recibe.</p>
<p>Antes de llamar a MAC, quiero hablar con alguien. ¿Cómo puedo encontrar alguien con quien hablar en mi área?</p>	<p>Puede llamar al centro de atención de <i>myagedcare</i>, al <b>1800 200 422</b>, de lunes a viernes de 8 am a 8 pm y los sábados de 10 am a 2 pm (de su hora local, no importa el lugar de Australia donde viva).</p> <p>Sabemos que, a veces, es más fácil hablar con alguien en su propio idioma o personalmente, y muchas personas de nuestras comunidades prefieren esta opción. Si bien le recomendamos a nuestra audiencia llamar a <i>myagedcare</i>, si usted evita hacerlo porque realmente prefiere hablar con alguien personalmente, simplemente visite un servicio multicultural de asistencia para personas mayores en su área, hable con alguien de su grupo social, del grupo de la iglesia o de su consejo local, y ellos lo pondrán en contacto con alguien que le podrá hablar acerca de <i>myagedcare</i>.</p>
<p>¿Qué sucede si es urgente y no puedo esperar, puedo recibir los servicios de inmediato?</p>	<p>Cuando llame, dígame al empleado de <i>myagedcare</i> que es urgente.</p> <p>Solicite un servicio en su área que esté disponible para prestar servicios a corto plazo, hasta que le hagan una evaluación formal.</p> <p>El personal de <i>myagedcare</i> le brindará información acerca de los servicios en su área disponibles para ayudarlo.</p>
<p>¿Qué sucede si necesito más de un servicio?</p>	<p>El CHSP ofrece atención de nivel inicial, esto es, servicios de atención básicos. El asesor que lo visite en su casa podrá informarle la cantidad de servicios y le dirá cuántos servicios puede recibir por semana.</p> <p>Si el asesor considera que sus necesidades requieren un servicio superior al nivel inicial del CHSP, organizarán una visita de un asesor en su domicilio para que evalúe una atención más compleja y le ofrecerán varios servicios para ayudarlo. Esto se denomina Package Care (Paquete de Asistencia).</p>
<p>¿Hay alguien capacitado para prestar el servicio que hable mi idioma?</p>	<p>Es importante que le explique al proveedor de servicios sus necesidades culturales y de idioma.</p> <p>Si estas necesidades son importantes para usted y para su familia, debería hablar de ello con su proveedor de servicios.</p> <p>El proveedor puede encontrar un empleado de asistencia para personas mayores que hable su idioma o que pertenezca a una cultura similar a la suya, con la que usted se sienta cómodo.</p> <p>También puede explicarle al proveedor sus necesidades espirituales, de idioma y culturales. Por ejemplo, si el proveedor le prepara la comida, puede disponer la preparación de comidas halal o de comidas en épocas de ayuno religioso, o puede informar si es hombre y quiere que un hombre se ocupe de su atención personal por motivos culturales, etc.</p> <p>Esto es algo que usted decide.</p> <p>Es importante preguntar para saber de qué manera el servicio puede adaptarse a sus necesidades.</p>

Preguntas clave	Respuestas posibles
¿Cuál es el costo de los servicios del CHSP?	<p>Las tarifas varían según el tipo de servicio que usted reciba, cuántas horas dura el servicio, etc.</p> <p>Las tarifas que paga el cliente son en realidad una contribución para pagar el costo del servicio. El gobierno australiano también paga parte de los servicios. Esta contribución hace que sea más accesible para la persona mayor promedio, particularmente para alguien que vive de una jubilación.</p> <p>Esto significa que usted y el gobierno funcionan como socios y comparten los costos. En la mayoría de los casos, los servicios que reciba no representarán más del 17,5% de su jubilación. Depende del cliente y de su familia averiguar exactamente cuánto cuesta cada servicio. Una vez que reciba la carta con su código de derivación, podrá ponerse en contacto con <i>myagedcare</i> y pedirles la lista de proveedores que pueden brindarle servicios en su área.</p> <p>Podrá ponerse en contacto con los proveedores de servicios y pedirles un listado con las tarifas de los servicios que necesita.</p> <p>Asimismo, puede visitar el sitio web de <i>myagedcare</i>. El sitio tiene un Estimador de Costos (Fee Estimator) fantástico que también puede darle una buena idea del tipo de costos asociados con un servicio y el tipo de contribución que deberá pagar.</p>
¿Qué sucede si no puede pagar las tarifas?	<p>Hable con el proveedor de servicios y consúltelo acerca de los servicios que recibirá y cuánto deberá pagar por cada uno de ellos.</p> <p>Antes de que comience la prestación de los servicios, el proveedor hablará con usted acerca de las disposiciones que pueden llevarse a cabo en el caso de clientes que no puedan pagar. No le negarán el acceso a los servicios por no poder pagar su contribución al costo.</p> <p>Los proveedores de servicios tienen sus propios acuerdos para proteger a las personas que tienen menor capacidad de contribuir para su asistencia.</p> <p>Elija el proveedor de servicios y calcule sus tarifas.</p> <p>Si desea cuestionar el monto de las tarifas, primero deberá hablarlo con su proveedor de servicios.</p> <p>Llame a <i>myagedcare</i>, al <b>1800 200 422 15</b> o visite <b>www.myagedcare.gov.au</b>. Tiene derecho a apelar el monto de la tarifa que debe pagar.</p>
¿Quién administra los servicios una vez que me los asignan?	<p>Los proveedores de servicios del CHSP deben ayudarlo a hacer todo lo que pueda y a mejorar su calidad de vida. Esto le permitirá vivir lo más independiente posible, enfocándose en sus necesidades y preferencias, y basándose en sus fortalezas.</p> <p>Deben prestarle servicios acordes a sus circunstancias particulares y trabajar en conjunto con usted, su familia, sus amigos y cuidadores.</p> <p>Los proveedores de servicios deberán revisar sus servicios cada 12 meses, para asegurar que continúan siendo acordes a sus necesidades.</p> <p>También deben darle cuentas claras, detalles de los servicios y un acuerdo donde conste una descripción del servicio que prestarán.</p> <p>Si tiene alguna pregunta acerca de esto y le preocupa su asistencia, hable con el proveedor de servicios o llame a <i>myagedcare</i> o al Servicio de Traducción e Interpretación (TIS), para pedir más información.</p>
¿Esto afectará mi pensión?	<p>Su pensión para personas mayores (aged pension) no se verá afectada por la contribución que usted pague para el costo de sus servicios.</p>
¿Dónde puedo pedir asesoramiento financiero?	<p>Si desea recibir información básica acerca de cómo administrar sus finanzas, puede usar el Servicio de Información Financiera (Financial Information Service) gratuito de Centrelink. Este servicio es confidencial y puede ayudarlo a tomar decisiones informadas sobre inversiones y cuestiones financieras, para cubrir sus necesidades actuales y futuras. Para obtener más información, llame a Centrelink, al 132 300.</p>

## Preguntas clave

## Respuestas posibles

Si no estoy conforme con el servicio, ¿con quién debo hablar?

Si tiene un problema con un servicio, trate de hablar primero con su proveedor de servicios. Tal vez se trate de algo que se puede resolver fácilmente. Su proveedor de servicios deberá informarle su proceso de manejo de quejas interno y deberá explicarle cómo presentar una queja. Usted tiene derecho a presentar una queja sin que esto afecte su asistencia ni sus servicios. A veces, el proveedor de servicios no puede resolver las quejas, o tal vez usted no se sienta cómodo presentando una queja directamente al proveedor.

También puede presentar una queja al Comisionado de Quejas de la Asistencia de Personas Mayores (Aged Care Complaints Commissioner) (servicio gratuito) por las siguientes vías:

- A través del sitio web: [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)
- Por teléfono: Llame al **1800 550 552**.
- Por escrito: Dirija su queja escrita a:
  - **Aged Care Complaints Commissioner Department of Health,**  
**GPO Box 9848,**  
**(Su ciudad capital y estado/ territorio)**

Si quiere recibir ayuda para presentar su queja, un mediador puede trabajar con usted para resolver el problema. El gobierno australiano financia los servicios de defensa a través del Programa Nacional de Defensa para la Asistencia de Personas Mayores (National Aged Care Advocacy Programme). Los servicios de defensa brindan información a personas mayores y a sus familias y cuidadores acerca de los derechos y las responsabilidades que tienen al acceder a los servicios de asistencia para personas mayores. Los servicios de defensa son gratuitos, confidenciales e independientes. Puede ponerse en contacto con la Línea Nacional de Defensa para la Asistencia de Personas Mayores (National Aged Care Advocacy Line), llamando al **1800 700 600** (llamada gratuita).

Dicen que los servicios son para personas que viven en su casa, ¿qué sucede si me internan en un hospital? ¿Pierdo mi servicio?

En este caso, deberá informar a su/s proveedor/es de servicios del Commonwealth Home Support Program (Programa de Asistencia en el Hogar de la Commonwealth) para que puedan suspender sus servicios mientras no está en su casa.

Una vez que regrese a su casa, quizás pueda recibir servicios adicionales del Commonwealth Home Support Program durante un período breve, para que lo ayuden a recuperar su independencia.

En primer lugar, deberá hablar con su/s proveedor/es de servicios. Si sus necesidades cambian de manera significativa, tal vez sea necesario modificar también los servicios que recibe. O tal vez ahora otro tipo de asistencia para personas mayores resulte más apropiado. Tal vez necesite una nueva evaluación para saber cuál es el mejor servicio para usted y para asegurar que todas sus necesidades estén cubiertas.

Su proveedor de servicios del Commonwealth Home Support Programme puede pedir una evaluación para usted, o usted mismo puede llamar directamente a *myagedcare* para pedir más información.

También es posible que sea elegible para recibir ayuda a través del Transition Care Program (Programa de Asistencia de Transición), que brinda asistencia a personas mayores después de una internación hospitalaria.

Para acceder a los servicios de asistencia de transición, un Aged Care Assessment Team (Equipo de Evaluación de Asistencia para Personas mayores - ACAT) deberá realizarle una evaluación mientras se encuentre en el hospital. El hospital puede brindarle asistencia para esta evaluación, o puede llamar a *myagedcare*.

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>La gente me repite que debo conocer mis derechos. ¿Qué significa esto?</p>	<p>Para asegurar que reciba un servicio de calidad, el Charter of Care Recipients' Rights and Responsibilities for Home Care (Estatuto de Derechos y Responsabilidades de los Beneficiarios de Asistencia para Asistencia en el Hogar) establece los principios que regulan la manera en que usted y su proveedor trabajarán en conjunto. Su proveedor de servicios debe prestarle los servicios de manera tal que cumpla con las Home Care Standards (Normas de Asistencia en el Hogar). Usted puede pedirle copias de estos documentos a su proveedor de servicios. Para recibir ayuda para comprender sus derechos y responsabilidades, póngase en contacto con <i>myagedcare</i>.</p>
<p>¿Qué sucede si cambian mis necesidades?</p>	<p>Si sus necesidades cambian con el tiempo, puede hablarlo con su proveedor de servicios. El proveedor puede derivarlo a <i>myagedcare</i> para que realice una nueva evaluación. Usted también puede llamar directamente a <i>myagedcare</i> para hablar acerca de cómo cambiaron sus necesidades. Si sus necesidades de asistencia se incrementan o se hacen más complejas, tal vez necesite nuevos servicios o un tipo de asistencia para personas mayores diferente, como un Home Care Package (Paquete de Asistencia en el Hogar). Llame a <i>myagedcare</i> para coordinar una evaluación apropiada, ya sea con un Regional Assessment Service (Servicio de Evaluación Regional - RAS) o con un Aged Care Assessment Team (Equipo de Evaluación de Asistencia para Personas mayores - ACAT). Una vez que haya un panorama claro de cuáles son sus necesidades, le ofrecerán opciones para la asistencia y los servicios más acordes para usted. ¿Puede cambiar de proveedor? ¿Qué sucede si se muda a otro sitio? En primer lugar, deberá informarlo a su/s proveedor/es de servicios, quien/es lo derivará/n nuevamente a <i>myagedcare</i>. También puede ponerse en contacto directamente con <i>myagedcare</i> para hablar acerca de sus necesidades. Según sus circunstancias, tal vez deba hacer una nueva evaluación.</p>
<p>Principales consejos para acceder al CHSP</p>	<p>No espere a tener una crisis; llame ahora y consulte cómo recibir servicios de nivel inicial para mejorar su calidad de vida y recibir asistencia para envejecer bien. Existen varios servicios que pueden satisfacer las necesidades de personas con culturas e idiomas diversos. Pregunte al asesor cuáles son las opciones y los tipos de servicios disponibles.</p> <p>El proceso requiere determinados pasos diferentes a seguir y puede llevar tiempo, pero no se desaliente, finalmente vale la pena.</p>

# TEMA 5: Aged Care Packages (Paquetes de asistencia para personas mayores)

## NOMBRE DE LA SESIÓN:

**“La clave para gestionar sus opciones de asistencia para personas mayores desde su hogar”**

## INTENCIÓN:

Presentar el concepto de un paquete de servicios de asistencia para personas mayores como parte del sistema para personas mayores en Australia.

Generar conciencia de que el concepto de envejecimiento no se aplica solo a quienes están desamparados o en el final de su vida, sino a todas las personas para que puedan vivir una vida saludable, larga y activa después de los 65 años.

Hacer que la gente entienda el concepto de elección y control en la decisión sobre las opciones de servicios de asistencia para personas mayores a domicilio.

Presentar el concepto de asociación colaborativa entre el gobierno, el proveedor de servicios y el cliente para ofrecer un paquete de servicios.

## CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA CONVERSACIÓN:

La audiencia:

- Recibirá información acerca del concepto de paquetes de asistencia para personas mayores en el esquema australiano de asistencia a personas mayores y podrá nombrar con seguridad los distintos tipos de paquetes disponibles.
- Tendrá seguridad para convertirse en tomador de decisiones activo, en lugar de ser un participante involuntario en el desarrollo de su paquete.
- Entendió que las contribuciones financieras forman parte de la manera en que los consumidores (personas mayores) trabajan en cooperación con los servicios del gobierno australiano.
- Recibió información acerca de cómo gestionar sus paquetes, que incluye cómo leer los resúmenes mensuales y cómo tomar decisiones acerca de los costos.
- Estará segura de cuál es la explicación de los términos consentimiento, contratos y acuerdos.
- Generará conciencia y seguridad en torno a cómo solicitar Servicios de traducción e interpretación si se necesita ayuda a nivel de idioma.
- Recibirá información acerca de los procesos requeridos para modificar los paquetes y los niveles de asistencia de los paquetes.
- Estará segura de que comprende la diferencia entre los enfoques de bienestar y capacitación, y de cómo se aplican éstos a los paquetes.
- Se asegurará de que las personas mayores se sienten cómodas al pedir que las consideraciones culturales sean incluidas en sus opciones de objetivos y paquetes.
- Desglosarán los tabúes y estereotipos para cada grupo comunitario cultural y lingüísticamente diverso (Cultural and Linguistically Diverse - CALD) para asegurar que no afecten los servicios prestados.

## MENSAJES PRIORITARIOS QUE APRENDE LA AUDIENCIA:

- La atención en paquete le permite permanecer en su casa más seguro y por más tiempo y poder seguir siendo independiente.
- Hay distintos niveles de paquetes según el nivel de necesidad de la persona: bajo, medio o alto.
- Se pueden considerar su idioma y necesidades culturales como parte del paquete personalizado.
- El paquete cuenta con un subsidio del gobierno y el cliente contribuye pagando parte del servicio.
- Asistencia orientada al consumidor (Consumer Directed Care) significa que usted decide el tipo de servicios que quiere incluir en su paquete.

Preguntas clave	Respuestas posibles
¿Qué es un paquete de asistencia para personas mayores?	<p>Los paquetes de Asistencia para Personas Mayores, también conocidos con el nombre de Home Care Packages (Paquetes de Asistencia en el Hogar - HCP) brindan ayuda a personas mayores que tienen dificultades para cuidar de sí mismas, para que puedan vivir de manera independiente en sus propios hogares.</p> <p>Los Paquetes de HCP forman parte del sistema de asistencia del gobierno australiano dedicado a los australianos mayores y se ofrecen a personas mayores cuando los servicios del Commonwealth Home Support Programme (Programa de Asistencia en el Hogar de la Commonwealth) ya no son suficientes, pero la persona mayor no está lista para ingresar en un lugar de cuidado a largo plazo u hogar de ancianos.</p> <p>Los servicios están subsidiados y son prestados por organizaciones que son proveedores aprobados.</p>
¿Qué tipos de paquetes están disponibles?	<p>Hay cuatro niveles de paquetes de asistencia en el hogar:</p> <p><b>Nivel de asistencia en el hogar 1-</b> Necesidades de asistencia básicas: 1 a 2 horas de asistencia por semana.</p> <p><b>Nivel de asistencia en el hogar 2-</b> Necesidades de asistencia bajas: 3 a 4 horas de asistencia por semana.</p> <p><b>Nivel de asistencia en el hogar 3-</b> Necesidades de asistencia intermedias: 8 a 10 horas de asistencia por semana.</p> <p><b>Nivel de asistencia en el hogar 4-</b> Necesidades de asistencia altas: 12 a 14 horas de asistencia por semana.</p> <p>Un subsidio es una contribución que el gobierno australiano paga por su asistencia. Cada paquete exige que el cliente también realice una contribución para pagar el paquete. En la mayoría de los casos, es el 17,5% de la pensión para la asistencia a personas mayores; en algunos casos, una tarifa de asistencia de acuerdo a la evaluación de los ingresos.</p>
¿Para quién sirve el paquete?	<p>El Paquete de asistencia para personas mayores está diseñado para ayudar a los australianos mayores de 65 años o a las personas aborígenes e isleños del Estrecho de Torres mayores de 50 años. El paquete brinda asistencia a personas mayores y a sus cuidadores para las tareas y actividades diarias, para que puedan continuar viviendo la mayor cantidad de tiempo posible en sus propios hogares y para que puedan continuar participando en su comunidad local. Esto incluye personas que padecen demencia y personas mayores cuyo estado de salud es delicado.</p>
¿Cómo puedo acceder a un paquete? ¿A quién debo llamar?	<p>El primer paso consiste en ponerse en contacto con <i>myagedcare</i>, o simplemente llamarlos al <b>1800 200 422</b>, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., o los sábados de 10:00 a. m. a 2:00 p. m.</p> <p>También tienen un sitio web que puede visitar para buscar los servicios y proveedores de servicios que puedan prestarle el servicio elegido: <b><a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a></b></p> <p>Otra opción es hablar con su médico clínico, quien podrá ayudarlo con la derivación a <i>myagedcare</i> o a coordinar una evaluación del Aged Care Assessment Team (Equipo de Evaluación de Asistencia para Personas mayores - ACAT).</p> <p>Si le preocupa hablar en inglés, llame directamente al Servicio de Traducción e Interpretación (TIS) al <b>131 450</b> y ellos coordinarán una llamada a <i>myagedcare</i>.</p>

## Preguntas clave

## Respuestas posibles

¿Cómo sé si un paquete es el indicado para mí?

Antes de recibir un paquete de asistencia para personas mayores, deberá llamar a *myagedcare*. *myagedcare* coordinará una visita a su domicilio de un asesor del Aged Care Assessment Team (Equipo de Evaluación de Asistencia para Personas mayores - ACAT). Se trata de profesionales de la salud que pueden organizar el paquete indicado para usted.

El miembro del ACAT tendrá una conversación con usted acerca de sus necesidades actuales, la situación de su vida actual, y le preguntará acerca de las actividades diarias para las que necesita ayuda. Luego, le explicará los distintos paquetes que puedan ser aptos para sus necesidades específicas y, junto con usted, desarrollará un plan de asistencia y el tipo de servicios que serían acordes para usted.

De esta manera, usted tiene la satisfacción de saber que usted participó y tuvo una función muy importante en el armado de su paquete.

Su contribución y su participación en este proceso es increíblemente importante. Los paquetes se desarrollan con un método de Asistencia orientada al consumidor (Consumer Directed Care); dicho de otro modo, usted como consumidor es quien orienta la toma de decisiones acerca del tipo de servicios que quiere y necesita. Haga muchas preguntas y asegúrese de informar sus preferencias, el tipo de actividades que usted quiere hacer y el tipo de vida que quiere vivir en su hogar.

¿Cuánto tardaré en recibir un servicio a partir de que llame por teléfono?

Después de la Evaluación del ACAT en su domicilio, su solicitud será evaluada y le informarán el resultado. El tiempo de espera varía para cada persona, según su lugar en la lista o el tipo de paquete que requiera. Antes de recibir el paquete, deberá cumplir con una serie de pasos, a saber:

### **PASO 1: CARTA**

Recibirá una carta en la que le informarán que su solicitud fue aceptada y el tipo de paquete que recibirá.

En la carta le informarán que usted ha sido incluido en una lista de espera, denominada National Prioritisation Queue (Lista de Espera de Prioridad Nacional).

### **PASO 2: ELEGIR UN PROVEEDOR DE SERVICIOS**

Mientras está en la Lista de Espera, use este tiempo para encontrar el servicio que desea que gestione su paquete. Estos servicios se denominan Approved Service Providers (Proveedores de Servicios Aprobados). Pídale a su asesor del ACAT que le dé una lista de estos servicios en su área.

Asegúrese de ver varias opciones para encontrar el proveedor que presta los servicios que usted quiere, para asegurar que los costos de gestión de su paquete no sean elevados y que la tarifa de salida sea muy baja o inexistente. Hay costos ocultos que usted debe analizar detenidamente. Asegúrese de encontrar un servicio que pueda satisfacer también sus necesidades lingüísticas y culturales.

### **PASO 3: OTRA CARTA CON UN CÓDIGO**

Una vez que quede al principio de la Lista de Espera, le enviarán otra carta para informarle que ya está listo para iniciar su paquete. Lea la carta detenidamente, o pídale a alguien más que se la lea. La carta tiene un código único denominado Código de derivación (Referral Code). Guárdelo en un lugar seguro porque lo necesitará cuando comience a recibir sus servicios.

### **PASO 4: PONERSE EN CONTACTO CON SU SERVICIO PREFERIDO**

Póngase en contacto con el servicio de su preferencia y diga el código. El servicio luego coordinará la firma de los contratos y acuerdos y el otorgamiento de su consentimiento antes de comenzar a prestarle sus servicios. El tiempo que tardará en recibir las distintas cartas y en comenzar a recibir su servicio varía de una persona a otra, pero es importante ser paciente y no darse por vencido. La espera valdrá la pena y los servicios significarán una gran diferencia en su vida.

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>Quiero hablar con alguien antes de llamar para pedir un paquete. ¿Cómo puedo encontrar alguien con quien hablar en mi área?</p>	<p><i>myagedcare</i> es un servicio telefónico de atención al cliente y está disponible para hablar con cualquier persona que llame desde cualquier lugar de Australia. Si se pone nervioso por tener que hablar en inglés, llame primero al Servicio de Traducción e Interpretación (TIS) y ellos lo pondrán en contacto con <i>myagedcare</i> y podrán interpretar lo que usted diga para que pueda hablar con el representante de <i>myagedcare</i>.</p> <p>También puede ponerse en contacto con el sitio web de <i>myagedcare</i>. Hay un buscador de servicios que incluye una lista de los distintos proveedores de servicios de asistencia en el hogar en su área.  <a href="https://www.myagedcare.gov.au/service-finder/home-care-packages">https://www.myagedcare.gov.au/service-finder/home-care-packages</a></p>
<p>¿Qué sucede si es urgente y no puedo esperar, puedo recibir el paquete de inmediato?</p>	<p>Si es urgente, es importante que se lo diga a su representante del ACAT cuando lo visite en su domicilio para evaluar sus necesidades.</p> <p>Si el proceso de avance en la lista de espera está tomando demasiado tiempo y usted está preocupado, entonces puede ponerse en contacto nuevamente con <i>myagedcare</i> para informarles que necesita asistencia urgente, o puede ponerse en contacto con un proveedor de servicios de asistencia para personas mayores en su área que pueda brindarle asistencia en su hogar. Ellos podrán ayudarlo con un servicio temporario y brindarle asistencia hasta que su paquete esté listo.</p> <p>Estos programas se pueden encontrar utilizando el Buscador de Servicios (Service Finder). <a href="https://www.myagedcare.gov.au/service-finder/help-at-home">https://www.myagedcare.gov.au/service-finder/help-at-home</a></p>
<p>¿Qué sucede si mis necesidades cambian y necesito recibir más servicios?</p>	<p>Cada tanto, sus necesidades pueden cambiar. Es posible que las cosas le resulten un poco más difíciles de hacer a medida que el tiempo pasa y necesite más ayuda para realizar sus tareas diarias, de manera tal que un paquete que incluya más horas puede ser más adecuado para brindarle ayuda con sus tareas diarias en su hogar. O es posible que note que se ha vuelto más independiente, se sienta mejor y necesite reducir la cantidad de horas o de servicios que recibe.</p> <p>En cualquier caso, es importante que informe estos cambios a <i>myagedcare</i> o a su proveedor de servicios.</p> <p>Hay algunas situaciones a las que puede aplicarse esto, entre ellas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Si ya usa un paquete de asistencia en el hogar y sus necesidades cambian.</b>  Como parte de la revisión de su plan de asistencia, puede hablar con su proveedor y explicarle su situación. Es posible que puedan incluir los servicios adicionales dentro del paquete de asistencia asignado. Esto puede incluir cambios en su plan de servicios, incrementar la contribución que paga por el paquete de asistencia en el hogar para cubrir sus servicios adicionales, o la consideración de un servicio adicional.  Su proveedor también puede solicitar a <i>myagedcare</i> paquetes de asistencia más completos o suplementos en su nombre.</li> <li><b>2. Si todavía no comenzó a recibir su paquete de asistencia en el hogar y sus necesidades cambian.</b>  Puede considerar ponerse en contacto con el Equipo de ACAT a través de <i>myagedcare</i> para que realice una nueva evaluación.</li> <li><b>3. Si desea actualizar los tipos de servicios que recibe actualmente</b>  Tal vez el paquete o las horas son adecuados, pero es necesario cambiar el tipo de servicio. Si este es el caso, su proveedor de servicios podrá sentarse con usted para revisar su plan, las tareas para las que ahora necesita asistencia, y luego rediseñar el paquete a su medida para adaptarlo a sus nuevas necesidades.  Es importante que usted informe a las personas si no está conforme o si algo no está funcionando como debiera. Las personas están capacitadas y comprenden que las necesidades de las personas cambian con el tiempo y que esto es parte natural del proceso. Pida lo que necesita sin dudar y pídale a un familiar o amigo que lo acompañe si está nervioso.</li> </ol>



## Preguntas clave

## Respuestas posibles

¿Cuánto cuesta un paquete de nivel 1 2 3 o 4?

El siguiente cuadro incluye los costos asociados. (Los costos que se muestran a continuación son solo indicativos y pertenecen a las tarifas de 2017).

Nivel del paquete	Servicios de Asistencia para personas mayores con:	Subsidio anual hasta aproximadamente	Contribución anual que aporta el cliente* (Tarifa diaria básica)
1	Necesidades de atención básicas	\$8.000	\$3.712,005* o tarifa diaria básica por nivel
2	Necesidades de atención bajas	\$14.500	
3	Necesidades de atención intermedias	\$32.500	
4	Necesidades de atención altas	\$49.500	

El gobierno australiano paga una contribución para su servicio que se denomina subsidio del gobierno. Usted también debe pagar un porcentaje, que se denomina contribución a los servicios pagada por el cliente.

Con las dos sumas, la contribución y el subsidio, el servicio se torna más accesible.

En la mayoría de los casos, las personas que tienen una pensión de asistencia para personas mayores pagan el 17,5% de su jubilación, en concepto de contribución para el paquete de asistencia. Si usted no recibe esta pensión, se hará una evaluación de sus activos y finanzas para poder determinar su tarifa y su contribución para los servicios de asistencia del paquete. Por este motivo, cada persona puede tener una tarifa diferente dependiendo de sus circunstancias.

Si tiene dificultades financieras y le resulta difícil pagar los alimentos para el consumo diario o los servicios públicos y el paquete, es importante que se lo informe al representante del ACAT o a su proveedor de servicios.

En el cuadro tarifario del proveedor se incluirán los costos adicionales, tales como tarifas por administración y por coordinación/ gestión del caso. Esta información se suministrará antes de firmar el contrato de prestación de servicios.

¿A quién/ cómo debo pagar?

Es muy importante que usted entienda sus cuentas y lo que está pagando. Los distintos servicios tienen distintas tarifas y costos. Asegúrese entenderlos antes de firmar para contratar el servicio.

Una vez que reciba los servicios, su proveedor le enviará un estado de cuentas mensual que incluirá un detalle de los servicios que utilizó durante el mes, los costos de los servicios de ese mes y el saldo no utilizado de su cuenta (subsidio del gobierno).

También le facturarán como cliente, para que usted pueda pagar la diferencia del costo que corresponde a su contribución de cliente: su contribución económica para el pago del servicio.

¿Puedo cambiar de parecer?

Sí, puede. En el modelo de Asistencia orientada al consumidor (Consumer Directed Care), con la mayor cantidad de opciones para los clientes, usted tiene derecho a cambiar de parecer acerca del proveedor de asistencia en el hogar, o si desea contratar el paquete de asistencia en el hogar.

Tiene 56 días para decidir esto desde que recibe su carta de asignación de servicio. Si ya aceptó o está usando un paquete de asistencia en el hogar, puede buscar otro proveedor de asistencia en el hogar que pueda cubrir mejor sus necesidades. Una vez que haya seleccionado un nuevo proveedor, deberá informarlo a *myagedcare*.

Preguntas clave	Respuestas posibles
<p>Si no estoy conforme con la persona que viene a mi casa a prestar el servicio, ¿con quién debo hablar?</p>	<p>En primera instancia, sería aconsejable hablar acerca de lo que le preocupa con el supervisor de la persona que vino a prestarle el servicio.</p> <p>Sus comentarios son invaluable para poder ayudar a resolver cualquier problema que pueda tener. En la mayoría de los casos se logra resolver las quejas comunes siguiendo el protocolo establecido por el proveedor de asistencia en el hogar.</p> <p>Sin embargo, si sus problemas no se resuelven de manera adecuada, puede llevar su queja al Aged Care Complaints Commissioner (Comisionado de Quejas acerca de la Asistencia de Personas Mayores). El Comisionado intercederá en su nombre. Puede ponerse en contacto con <i>myagedcare</i> para presentar su queja:  <a href="https://www.myagedcare.gov.au/quality-and-complaints/how-make-complaint">https://www.myagedcare.gov.au/quality-and-complaints/how-make-complaint</a></p>
<p>¿Puedo cambiar la organización que se ocupa de cuidar mi dinero y mi paquete?</p>	<p>En Consumer Directed Care (Asistencia orientada al consumidor - CDC) e Increased Client Choices (Más opciones para el cliente) seguramente podrá encontrar otra organización que administre su paquete de asistencia en el hogar. Cuando firma un contrato de servicios de asistencia en el hogar con un proveedor de asistencia en el hogar, hay términos y condiciones incluidos en el contrato de prestación de servicios. Estos términos y condiciones pueden incluir un cuadro tarifario, tarifas y cargos máximos de salida, condiciones de salida.</p> <p>Una vez que haya determinado una fecha de finalización para su paquete de asistencia en el hogar con el proveedor actual, su nuevo proveedor de asistencia en el hogar podrá hacerse cargo de los servicios de asistencia en el hogar. Su antiguo proveedor tendrá que entregarle el saldo final de los fondos no gastados dentro de un plazo de 56 días. Cualquier saldo no utilizado será transferido del proveedor anterior al nuevo proveedor dentro de un plazo de 70 días.</p>
<p>¿Hay algún costo si cambio de proveedor?</p>	<p>Esto depende de los términos y condiciones establecidos o declarados en su contrato de prestación de servicios firmado con el proveedor de asistencia en el hogar. El cobro de una tarifa máxima de salida permitida solo podrá efectuarse si su saldo no utilizado es mayor que el monto de dicha tarifa.</p> <p>Es por esto que es importante que pregunte acerca de los costos. Los proveedores de servicios tienen obligación de ser claros y transparentes acerca de sus costos. Si cree que no lo han sido en su caso, debe solicitar un asesoramiento alternativo.</p> <p>Puede ponerse en contacto con los Seniors Rights Services (Servicios de Derechos de Personas Mayores) en su estado, y/o con la Complaints Commission (Comisión de Quejas).</p>
<p>¿Cuáles son los principales consejos para recibir el paquete de servicios indicado?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El paquete se provee bajo un modelo de asistencia orientada al consumidor –tiene en cuenta su contribución y participación– de manera que recuerde hablar e informarles al asesor y al proveedor de servicios sus deseos y necesidades.</li> <li>• Asegúrese de ver varias opciones para encontrar un proveedor de asistencia en el hogar que pueda satisfacer sus necesidades de asistencia, que lo entienda, que hable en su idioma, que se comprometa y que adapte sus servicios de asistencia junto con usted.</li> <li>• Elija un proveedor que sea flexible y que pueda continuar ayudándolo si sus necesidades cambian. Esto se llama continuidad de servicios –servicios que pueden satisfacer sus necesidades, aun cuando éstas cambien. Esto incluye la capacidad para prestar otros servicios que usted pueda necesitar más adelante en su vida, como servicio para la vida independiente, asistencia en el hogar (Commonwealth Home Support Program), asistencia de relevo, asistencia de transición y asistencia en un hogar de ancianos.</li> <li>• No sea tímido. Haga muchas preguntas. Esto es parte del proceso.</li> <li>• No está solo. Pídale a un familiar o a un amigo que lo acompañe a su reunión con los servicios de asistencia para personas mayores o incluso a sus entrevistas con los asesores. Si su inglés es limitado, pídale al asesor o al proveedor de servicios que coordine la asistencia de un intérprete para usted.</li> </ul>