



O que posso fazer se o meu provedor mudar o meu acordo de serviços domiciliares?

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Esta ficha informativa fornece orientação para as pessoas que acedem a serviços domiciliares por meio do Programa de Pacotes de Assistência Domiciliar e o que você pode fazer se o seu provedor quiser fazer alterações no seu acordo de serviço domiciliar.



O que você precisa saber quando o seu provedor faz alterações

Os seus cuidados domiciliares e os serviços de assistência poderão ter de mudar ao longo do tempo. Há muitas razões pelas quais essas mudanças ocorrem, como mudanças nas suas necessidades de atendimento ou os custos de prestação de seus serviços.

Você tem direitos e o seu provedor deve cumprir as responsabilidades legais quando lhe pedir para alterar os seus acordos. Pode ser necessário fazer alterações nos termos do seu contrato de assistência domiciliar, nos cuidados e serviços que você recebe e/ou no seu orçamento.

Seu acordo

O seu acordo de assistência domiciliar é um contrato legal entre si e o seu provedor. Ele define como seus cuidados e serviços serão fornecidos, quem irá fornecê-los e quanto eles vão custar. Como parte deste acordo, o seu provedor também deve dar-lhe um orçamento individualizado e seu plano de cuidados e serviços.

Você não deve se sentir apressado ou pressionado para entrar em seu acordo. Você pode levar seu tempo para compreendê-lo antes de assiná-lo.

O seu provedor deve falar consigo sobre alterações ao seu acordo quando:

- as suas necessidades de cuidados mudam
- o nível do seu pacote muda
- você pede uma revisão
- os custos do seu provedor mudam, ou
- o governo faz alterações nos programas de serviços domiciliares ou acordos de financiamento e isso altera os termos de seus acordos de cuidados.

Quando forem feitas alterações ao seu acordo, você deve receber uma cópia do seu acordo atualizado. O seu provedor deve perguntar se você concorda com as alterações. Não tem de assinar fisicamente o documento para indicar o seu acordo, mas o seu provedor deve sempre manter um registro escrito de que concordou com as alterações.

Preços

O seu provedor deve informá-lo se desejar fazer uma alteração nos preços que cobra pelos seus cuidados e serviços e as razões porquê. Se o seu provedor quiser fazer uma alteração nos preços, ele deve:

- fornecer uma explicação clara sobre o custo dos seus cuidados e serviços
- fornecer uma explicação clara das razões para o aumento (por exemplo, aumentos salariais, indexação, custos de combustível, etc.)
- certifique-se de que os preços que eles cobram são razoáveis (por exemplo, porque você acede um serviço através do seu Pacote de Cuidados Domiciliares, como serviços de jardinagem, não deve custar muito mais do que se você mesmo o organizasse)
- não disfarçar aumento de preços adicionando tempo adicional aos serviços onde isso não é necessário (por exemplo, cobrar 2 horas pela administração de medicamentos quando não leva tanto tempo)
- não definir ou cobrar tempos mínimos para serviços quando o serviço não o exigir (por exemplo, aceitar serviços apenas por blocos de 2 horas e recusar-se a fornecer um serviço de 15 minutos)
- não cobrar por serviços que você realmente não recebe
- não cobrar separadamente por serviços subcontratados, mesmo quando você autogerir seu pacote de cuidados domiciliares.

O seu orçamento

Seu provedor deve dar-lhe um orçamento individualizado por escrito que detalha os cuidados e serviços que você receberá e quanto eles custam. Seu nível de pacote determinará quais fundos estão disponíveis para você e seu orçamento definirá como esses fundos serão gastos.

Você deve estar envolvido no planejamento do seu orçamento e deve refletir as suas necessidades, metas e preferências avaliadas.

O seu orçamento deve ser revisto e alterado quando houver alterações em:

- os seus cuidados e serviços
- os custos de prestação de cuidados e serviços
- se você solicitar uma revisão do seu orçamento.

Os custos de prestação de cuidados mudarão ao longo do tempo em resposta ao aumento dos salários ou aumento dos preços de outros bens e serviços. Seu provedor precisará rever seu orçamento regularmente para garantir que suas necessidades de atendimento continuam a ser atendidas.

Consulta

Se o seu provedor está pensando em fazer alterações nos seus cuidados e serviços ou como você os recebe, ele deve:

- dizer-lhe por que a mudança é necessária
- explicar como as mudanças irão impactá-lo
- dar-lhe informações para ajudá-lo a fazer uma escolha informada
- dizer-lhe quando eles querem que os acordos alterados comecem

- explicar que outras opções você tem, se você não concordar com as alterações.

Você pode pedir uma pessoa de suporte para ajudá-lo a ter essas discussões com seu provedor. Isso pode incluir seu representante, um serviço de advocacia como a Rede de Advocacia de Idosos (OPAN) ou um intérprete.

Você tem direito de negociar todas as alterações com o seu provedor. Se não concordar com as alterações, pode falar com o seu provedor sobre o que funciona para si e o que pretende do seu pacote. Você pode pedir ao seu provedor para falar sobre outras opções que funcionarão melhor para si.

Se você não conseguir chegar a um acordo com o seu provedor, pode entrar em contato com serviços gratuitos e confidenciais, como a OPAN, para obter assistência de advocacia ao negociar os termos com o seu provedor.

Se você não gosta da forma como o seu provedor está fazendo uma alteração, você pode dar feedback ou fazer uma reclamação com o seu provedor ou entrar em contato com a Aged Care Quality and Safety Commission [Comissão de Qualidade e Segurança de Cuidados a Idosos] (Commission) para obter assistência.

Os serviços são consistentes com as suas necessidades, objetivos e preferências

Um plano de cuidados e serviços é dirigido ao consumidor. Isso significa que o seu provedor deve trabalhar em parceria consigo para determinar os cuidados e serviços que você precisa e como e quando esses serviços são prestados.

Embora os seus cuidados e serviços sejam direcionados ao consumidor, às vezes:

- seu orçamento pode não cobrir todos os cuidados e serviços que você gostaria (por exemplo, se você precisar de cuidados essenciais, como enfermagem, isso seria uma prioridade sobre um serviço de limpeza prolongado)
- seu provedor pode não ser capaz de fornecer todas as suas preferências de serviço exatamente como ou quando você as deseja
- seu provedor pode pedir para alterar a hora em que você recebe seus cuidados ou serviços se eles não tiverem profissionais de saúde disponíveis no seu horário preferido. É importante estar aberto a isso quando o pedido for razoável e não afetar negativamente sua segurança ou bem-estar.

Quaisquer alterações devem ser comunicadas de forma aberta e clara, explicando os motivos se não puderem acomodar suas preferências. Como descrito acima, espera-se que os provedores de serviços o consultem sobre quaisquer alterações aos seus planos de cuidados.

O seu plano de cuidados e serviços deve incluir:

- os cuidados e serviços com base nas suas necessidades, preferências e objetivos avaliados
- quem fornecerá seus cuidados, incluindo se serão usados subcontratados
- o (s) dia(s), frequência e horários dos seus serviços

- solicitações para os tipos de serviços que você deseja e quaisquer preferências que você tenha, como sua escolha de profissional de saúde (sujeito à disponibilidade do trabalhador)
- detalhes de como os cuidados e serviços serão prestados, incluindo considerações sobre quaisquer riscos para a sua segurança e bem-estar.

Se você concorda com as alterações que seu provedor deseja fazer, é importante solicitar uma cópia do seu acordo atualizado, plano de cuidados, orçamento ou quaisquer outros documentos, para garantir que as alterações estejam corretas e que os termos e condições sejam os acordados com seu provedor.

Embora você não precise assinar nada para fazer as alterações, é importante manter uma cópia de quaisquer documentos atualizados que reflitam as alterações acordadas nos seus planos de cuidados.

Terminar os cuidados e serviços com o seu provedor

As condições para terminar os seus serviços domiciliares devem ser incluídas no seu acordo de assistência domiciliária.

Existem algumas circunstâncias em que o seu provedor pode parar de lhe prestar serviços domiciliares (chamados de disposições de segurança de posse). Seu provedor deve usar essas disposições apenas como último recurso.

Se o seu provedor desejar parar de lhe fornecer serviços domiciliares, precisará explicar os motivos e fornecer razões desses motivos.

Se o seu provedor terminar os seus cuidados e serviços, é seu direito escolher qual novo provedor você deseja para fornecer os seus cuidados e serviços.

Também é sua escolha se você quiser terminar a prestação de serviços domiciliares com o seu provedor. Você deve informar o seu provedor por escrito. O seu acordo de cuidados domiciliares deve fornecer detalhes sobre o período de aviso prévio necessário e se o pedido deve ser por carta ou e-mail. Você deve trabalhar em conjunto com o seu provedor atual e o novo provedor para garantir que haja continuidade nos seus cuidados e serviços.

Seu provedor não pode cobrar uma taxa de saída por deixar o serviço.

Comparar ou escolher provedores de cuidados utilizando My Aged Care [Meus Cuidados par Idosos]

É a sua escolha qual o provedor que você usa para os seus cuidados e serviços.

O site My Aged Care ajuda-o a comparar e escolher provedores e tem informações sobre os preços que eles cobram. Você também pode ligar para My Aged Care em 1800 200 422 para obter mais informações ou para obter assistência para mudar para provedor(es) diferente(s)

Você também pode marcar uma entrevista presencial com um Aged Care Specialist Officer [Funcionário Especialista em Cuidados para Idosos] ligando para 1800 227 475.

Você pode visitar o site:
myagedcare.gov.au.

Advocacia e Apoio

Você pode contatar a linha de apoio da Rede de Advocacia de Idosos (OPAN) no número 1800 700 600 para informação e apoio independente grátis ou visitar opan.org.au para saber mais sobre como eles o podem ajudar.

A Comissão pode ajudá-lo

Se você tiver alguma dúvida sobre os seus cuidados e serviços, você pode expor as suas preocupações ao seu provedor. Se se sentir desconfortável a falar com o seu provedor sobre as suas preocupações, ou se já tentou sem um resultado aceitável, pode contatar a Aged Care Quality and Safety Commission [a Comissão] e nós iremos ajudá-lo.

Pode contatar a Aged Care Quality and Safety Commission através de:

Telefone 1800 951 822

Online agedcarequality.gov.au

Email info@agedcarequality.gov.au

Correio Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <sua cidade capital>

Como pode a Comissão ajudá-lo?

Quando contatar a Comissão, iremos:

- ouvi-lo para compreender as suas preocupações
- falar com o seu provedor
- apoiá-lo e o seu provedor para conhecer os seus direitos e responsabilidades

- certificar que o seu provedor compreende as suas responsabilidades
- ajudar o seu provedor a concordar com um plano de ação que atenda às suas expectativas
- voltar a entrar em contato consigo para saber se as coisas melhoraram.

Algumas perguntas que pode fazer ao seu provedor

Uma discussão com o seu provedor pode ajudá-lo a compreender melhor as suas necessidades ou preocupações. Você também pode pedir a um membro da família ou defensor para falar em seu nome.

Há algumas perguntas incluídas abaixo que podem ajudá-lo a ter essas conversas com o seu provedor.

O meu provedor de serviços quer alterar os meus cuidados

- Quais são todas as mudanças com as quais me pede para concordar?
 - Mudanças nos preços?
 - Mudanças nos cuidados e serviços?
 - Mudanças nos horários programados de atendimento e serviço?
- Por que você precisa fazer essas mudanças?
- Há alguma informação do governo que você pode me enviar sobre isso?

Como as mudanças vão me afetar?

- Será que vou ficar pior com essas mudanças?
- Ainda vou receber os mesmos cuidados e serviços?
- Vai custar-me mais?
- Quais são as outras opções disponíveis para mim?

O meu provedor quer aumentar os seus preços

- Será que tudo vai me custar mais, ou apenas os meus cuidados pessoais?
- Você pode me mostrar como meu orçamento vai mudar?
- Os fundos do meu pacote cobrirão as mudanças?

O meu provedor quer alterar ou prolongar o tempo dos meus cuidados e serviços

- Por que agora leva mais tempo para fornecer os mesmos cuidados e serviços?
- Estou feliz com os meus arranjos atuais; posso manter as coisas como estão?
- Como continuarei a receber os meus serviços essenciais no momento certo?

Meu provedor pediu-me para assinar algo

- O que me pedem para assinar?
- Posso ter tempo para pensar nisso?
- Não tenho a certeza se compreendo completamente este documento. Há alguém que pode ajudar a explicá-lo?
- Vou receber cópias de qualquer coisa que eu tenha assinado?

O meu provedor disse-me que vão parar os meus cuidados e serviços

- Quais são as razões para parar os meus cuidados?
- Como você é capaz de parar os meus cuidados quando temos um acordo?
- Como vou receber os meus cuidados e serviços se você parar de prestar os meus cuidados?

Se o seu provedor tiver interrompido os seus cuidados e serviços sem o seu consentimento, pode contactar a Comissão para obter assistência.

Sua lista de verificação

Entendo quais são as mudanças?

Sim Não Não tenho a certeza

Entendo por que as mudanças estão a ser feitas?

Sim Não Não tenho a certeza

Será que percebo porque me custa mais?

Sim Não Não tenho a certeza

Foi-me dada uma escolha?

Sim Não Não tenho a certeza

Tenho todas as informações de que preciso sobre essas mudanças?

Sim Não Não tenho a certeza

Foi-me dado tempo para pensar sobre essas mudanças?

Sim Não Não tenho a certeza

Tenho uma cópia de qualquer documento que me foi pedido para assinar?

Sim Não Não tenho a certeza

Se você respondeu **não** ou **não tem certeza** a qualquer uma dessas perguntas, você pode:

- Falar com seu provedor para obter mais informações
- Entrar em contato com a Comissão de Qualidade e Segurança de Cuidados a Idosos



A Comissão de Qualidade e Segurança de Cuidados a Idosos reconhece os proprietários tradicionais do país em toda a Austrália, e sua conexão contínua com a terra, o mar e a comunidade. Nós prestamos homenagem a eles e suas culturas, e aos Anciãos, tanto do passado quanto do presente.

Maio de 2023



Telefone
1800 951 822



Web
agedcarequality.gov.au



Escrever
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, sua cidade capital