



¿Qué puedo hacer si mi proveedor cambia mi acuerdo de servicios en el hogar?

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Esta hoja informativa brinda orientación para las personas que acceden a servicios en el hogar a través del Programa de paquetes de atención en el hogar y lo que puede hacer si su proveedor desea realizar cambios en su acuerdo de servicios en el hogar.



Lo que necesita saber cuando su proveedor hace cambios

Es posible que las modalidades de su atención y servicios en el hogar deban cambiar con el tiempo. Hay muchas razones por las que ocurren estos cambios, como cambios en sus necesidades de atención o en el costo de la prestación de sus servicios.

Usted tiene derechos y su proveedor debe cumplir con las responsabilidades legales al pedirle que realice cambios en su acuerdo. Es posible que sea necesario realizar cambios en los términos de su acuerdo de atención en el hogar, en la atención y los servicios que recibe o en su presupuesto.

Su acuerdo

Su acuerdo de atención en el hogar es un acuerdo legal entre usted y su proveedor. Establece cómo se brindarán su atención y servicios, quién los suministrará y cuánto costarán. Como parte de dicho acuerdo, su proveedor también debe entregarle un presupuesto individualizado y su plan de atención y servicios.

No debería sentirse apurado o presionado para celebrar el acuerdo. Puede tomarse su tiempo para entenderlo antes de firmarlo.

Su proveedor debe hablar con usted acerca de hacer cambios en su acuerdo cuando:

- cambian sus necesidades de atención
- cambia el nivel de su paquete
- usted pide una revisión
- cambian los costos de su proveedor, o
- el gobierno realiza cambios en los programas de servicios a domicilio o modalidades de financiación y esto cambia los términos de su acuerdo de atención.

Cuando se realizan cambios en su acuerdo, se le debe entregar una copia de su acuerdo actualizado. Su proveedor debe preguntarle si está de acuerdo con los cambios. Si bien no es necesario que firme físicamente el documento para indicar su conformidad, su proveedor siempre debería mantener un registro por escrito de que usted aceptó los cambios.

Fijación de precios

Su proveedor debe informarle si desea realizar un cambio en los precios que cobra por la atención y los servicios y el motivo. Si su proveedor quiere hacer un cambio en los precios, debe:

- proporcionar una explicación clara de lo que costarán la atención y los servicios
- proporcionar una explicación clara de las razones del aumento (por ejemplo, aumentos salariales, indexación, costo de combustible, etc.)
- asegurarse de que los precios que cobran sean razonables (por ejemplo, acceder a un servicio a través de su Paquete de Atención en el Hogar, como servicios de jardinería, no debería costar mucho más que si lo organizara usted mismo)
- no disfrazar los aumentos de precios agregando tiempo adicional a los servicios si no se requiere (por ejemplo, cobrar 2 horas por la administración de medicamentos cuando no lleva tanto tiempo)
- no establecer ni cobrar tiempos mínimos por servicios si el servicio no lo requiere (por ejemplo, solo aceptar servicios por bloques de 2 horas y negarse a prestar un servicio de 15 minutos)
- no cobrarle por servicios que en realidad no recibe
- no cobrarle por separado los servicios subcontratados, inclusive cuando usted mismo gestiona su paquete de atención en el hogar.

Su presupuesto

Su proveedor debe entregarle un presupuesto individualizado por escrito que detalle la atención y los servicios que recibirá y cuánto cuestan. El nivel de su paquete determinará qué fondos están disponibles para usted y su presupuesto establecerá cómo se gastarán dichos fondos.

Usted debería participar en la planificación de su presupuesto, que debería reflejar sus necesidades, objetivos y preferencias evaluados.

Su presupuesto debe revisarse y cambiarse cuando haya cambios en:

- su atención y servicios
- los costos de brindar atención y servicios
- si usted solicita una revisión de su presupuesto.

Los costos de brindar atención cambiarán con el tiempo en respuesta al aumento de los salarios o al aumento de los precios de otros bienes y servicios. Su proveedor deberá revisar su presupuesto con usted regularmente para garantizar que se sigan satisfaciendo sus necesidades de atención.

Consulta

Si su proveedor piensa hacer cambios en su atención y servicios o en cómo los recibe, debe:

- decirle por qué es necesario el cambio
- explicarle cómo lo afectarán los cambios.
- suministrarle información para ayudarlo a tomar una decisión informada
- decirle cuándo quiere que comiencen las modalidades modificadas

- explicarle qué otras opciones tiene, si no está de acuerdo con los cambios.

Puede pedir que una persona de apoyo lo ayude a tener estas conversaciones con su proveedor. Podría ser su representante, un servicio de defensa como la Older Persons Advocacy Network (Red de Defensa de las Personas Mayores - OPAN) o un intérprete.

Tiene derecho a negociar todos los cambios con su proveedor. Si no está de acuerdo con los cambios, puede hablar con su proveedor acerca de lo que funciona para usted y lo que quiere de su paquete. Puede pedirle a su proveedor que le explique otras opciones que sean más adecuadas para usted.

Si no puede llegar a un acuerdo con su proveedor, puede comunicarse con servicios gratuitos y confidenciales, como la OPAN, para recibir asistencia de defensa al negociar los términos con su proveedor.

Si no le gusta la manera en que su proveedor hace un cambio, puede dar su opinión o presentar una queja a su proveedor o comunicarse con la Aged Care Quality and Safety Commission (Comisión de Calidad y Seguridad de la Asistencia a la Tercera Edad - Comisión) para obtener ayuda.

Los servicios son consistentes con sus necesidades, objetivos y preferencias

Un plan de atención y servicios está dirigido al consumidor. Esto significa que su proveedor debería trabajar en colaboración con usted para determinar la atención y los servicios que necesita y cómo y cuándo se prestan estos servicios.

Si bien la atención y los servicios están dirigidos al consumidor, a veces:

- es posible que su presupuesto no cubra toda la atención y los servicios que le gustaría (por ejemplo, si necesita atención esencial como enfermería, eso tendría prioridad sobre un servicio de limpieza extendido)
- es posible que su proveedor no pueda brindarle todas sus preferencias de servicio exactamente cómo o cuándo las desea
- su proveedor podría pedirle cambiar la hora en que recibe la atención o los servicios si no tienen trabajadores de atención disponibles en su horario preferido. Es importante estar abierto a esto si el pedido es razonable y no afectará negativamente su seguridad o bienestar.

Cualquier cambio debería comunicársele de manera abierta y clara, explicando las razones si no pueden adaptarse a su/s preferencia/s. Como se describió anteriormente, se espera que los proveedores le consulten cualquier cambio en su acuerdo de atención.

Su plan de atención y servicios debería incluir:

- la atención y los servicios en función de sus necesidades, preferencias y objetivos evaluados
- quién le brindará la atención, incluido si se utilizarán subcontratistas
- el(los) día(s), frecuencia y horarios de sus servicios

- pedidos de los tipos de servicios que desea y cualquier preferencia que tenga, como su elección de trabajador de atención (sujeto a la disponibilidad del trabajador)
- detalles de cómo se prestarán la atención y los servicios, incluidas consideraciones de cualquier riesgo para su seguridad y bienestar.

Si está de acuerdo con los cambios que su proveedor quiere hacer, es importante que solicite una copia de su acuerdo, plan de atención, presupuesto o cualquier otro documento actualizado, para asegurarse de que los cambios sean correctos y que los términos y condiciones sean los que acordó con su proveedor.

Si bien no tiene que firmar nada para realizar los cambios, es importante que guarde una copia de cualquier documento actualizado que refleje los cambios acordados en sus modalidades de atención.

Finalización de la atención y los servicios con su proveedor

Las condiciones para finalizar los servicios en su hogar deben incluirse en su acuerdo de atención en el hogar.

Existen algunas circunstancias en las que su proveedor puede dejar de prestarle servicios en el hogar (llamadas disposiciones de garantía de ejercicio). Su proveedor solo debería utilizar estas disposiciones como último recurso.

Si su proveedor desea dejar de prestarle servicios en el hogar, deberá explicarle los motivos y proporcionarle pruebas de dichos motivos.

Si su proveedor finaliza la atención y los servicios, usted tiene el derecho de elegir qué nuevo proveedor desea que le brinde atención y servicios.

Usted también decide si desea finalizar la prestación de servicios en el hogar con su proveedor. Debería informar a su proveedor por escrito. Su acuerdo de atención en el hogar debería proporcionar datos acerca del plazo de aviso requerido y si el pedido debe ser por carta o correo electrónico.

Debería colaborar con su proveedor actual y el nuevo proveedor para garantizar que haya continuidad en su atención y servicios.

Su proveedor no puede cobrarle una comisión de salida por dejar su servicio.

Comparar o elegir proveedores usando My Aged Care

Usted decide qué proveedor utilizar para su atención y servicios.

El sitio web My Aged Care lo ayuda a comparar y elegir proveedores y tiene información acerca de los precios que cobran. También puede llamar a My Aged Care, en el 1800 200 422, para obtener más información o para obtener ayuda para cambiar a otro/s proveedor/es.

También puede pedir una cita en persona con un Oficial Especialista en Atención a la Tercera Edad, llamando al 1800 227 475.

Puede visitar el sitio web: myagedcare.gov.au.

Defensa y apoyo

Puede comunicarse con la línea de apoyo de la Older Persons Advocacy Network (Red de Defensa de las Personas Mayores - OPAN), en el 1800 700 600, para obtener información y apoyo gratuitos e independientes o visitar opan.org.au para obtener más información sobre cómo pueden ayudarlo.

La Comisión puede ayudarlo

Si tiene alguna inquietud sobre su atención y servicios, puede plantear sus inquietudes a su proveedor. Si se siente incómodo hablando con su proveedor acerca de sus inquietudes, o si ya lo intentó sin un resultado aceptable, puede comunicarse con la Aged Care Quality and Safety Commission (Comisión de Seguridad y Calidad de la Asistencia a la Tercera Edad) y lo ayudaremos.

Puede comunicarse con la Aged Care Quality and Safety Commission por:

Teléfono	1800 951 822
Internet	agedcarequality.gov.au
Correo electrónico	info@agedcarequality.gov.au
Correo postal	Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <su ciudad capital>

¿Cómo lo puede ayudar la Comisión?

Cuando se ponga en contacto con la Comisión, nosotros:

- lo escucharemos para comprender sus preocupaciones
- hablaremos con su proveedor
- daremos apoyo a usted y a su proveedor para que conozcan sus derechos y responsabilidades

- nos aseguraremos de que su proveedor comprenda sus responsabilidades
- ayudaremos a su proveedor a acordar un plan de acción que cumpla con sus expectativas
- volveremos a consultarlo para averiguar si las cosas mejoraron.

Algunas preguntas que puede hacerle a su proveedor

Una conversación con su proveedor puede ayudarlo a comprender mejor sus necesidades o inquietudes. También puede pedirle a un familiar o defensor que hable en su nombre.

Hay algunas preguntas incluidas a continuación que pueden ayudarlo a tener dichas conversaciones con su proveedor.

Mi proveedor quiere hacer cambios en mi acuerdo de atención

- ¿Cuáles son todos los cambios que me pide que acepte?
 - ¿Cambios en los precios?
 - ¿Cambios en la atención y los servicios?
 - ¿Cambios en los horarios programados de atención y servicios?
- ¿Por qué necesita hacer estos cambios?
- ¿Hay información del gobierno acerca de esto que pueda enviarme?

¿Cómo me van a afectar los cambios?

- ¿Estaré peor con estos cambios?
- ¿Seguiré recibiendo la misma atención y los mismos servicios?
- ¿Me va a costar más?
- ¿Qué otras opciones disponibles tengo?

Mi proveedor quiere aumentar sus precios

- ¿Todo me va a costar más, o solo mi atención personal?
- ¿Puede mostrarme cómo cambiará mi presupuesto?
- ¿Los fondos de mi paquete cubrirán los cambios?

Mi proveedor quiere cambiar o extender el tiempo de mi atención y servicios

- ¿Por qué ahora lleva más tiempo brindar la misma atención y los mismos servicios?
- Estoy satisfecho con mi acuerdo actual; ¿puedo dejar las cosas como están?
- ¿Cómo continuaré recibiendo mis servicios esenciales en el momento adecuado?

Mi proveedor me pidió que firmara algo

- ¿Qué me piden que firme?
- ¿Puede darme tiempo para pensarlo?
- No estoy seguro de entender del todo este documento. ¿Hay alguien que me lo pueda explicar?
- ¿Recibiré copias de todo lo que haya firmado?

Mi proveedor me dijo que dejará de brindarme atención y servicios

- ¿Cuáles son las razones para interrumpir mi atención?
- ¿Cómo puede interrumpir mi atención si tenemos un acuerdo?
- ¿Cómo recibiré mi atención y servicios si usted deja de brindarme atención?

Si su proveedor interrumpió su atención y servicios sin su consentimiento, puede comunicarse con la Comisión para obtener ayuda.

Su lista de control

¿Entiendo cuáles son los cambios?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No estoy seguro
¿Entiendo por qué se hacen los cambios?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No estoy seguro
¿Entiendo por qué me va a costar más?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No estoy seguro
¿Me dieron a elegir?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No estoy seguro
¿Tengo toda la información que necesito sobre estos cambios?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No estoy seguro
¿Me dieron tiempo para pensar en estos cambios?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No estoy seguro
¿Tengo una copia de algún documento que me hayan pedido que firme?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No estoy seguro

Si respondió **no** o **no estoy seguro** a alguna de estas preguntas, puede:

- Hablar con su proveedor para obtener más información.
- Comunicarse con la Aged Care Quality and Safety Commission



La Aged Care Quality and Safety Commission reconoce a los Propietarios Tradicionales de las tierras en toda Australia y su conexión continua con la tierra, el mar y la comunidad. Presentamos nuestros respetos a ellos y sus culturas, y a los Líderes ancianos tanto del pasado como del presente.

Mayo de 2023



Teléfono

1800 951 822



Sitio web

agedcarequality.gov.au



Escribir

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, en su ciudad capital