



## 8. Estatuto de servicios

### Bienvenido a My Aged Care

My Aged Care existe para ayudarle a informarse acerca de los servicios de asistencia a personas mayores para usted o para un ser querido. Podemos ayudarle, tanto si es la primera vez que tiene que buscar servicios de asistencia para personas mayores como si está recibiendo un servicio y desea explorar si existen otras alternativas.

My Aged Care está comprometido a entender sus necesidades y objetivos y a trabajar con usted para encontrar servicios apropiados y accesibles que cubran tales necesidades y objetivos.

### Podemos facilitarle información acerca de:

- Servicios que podría recibir en su propio hogar o comunidad, como:
  - ayuda con las tareas domésticas
  - mantenimiento y modificaciones en su vivienda
  - ayuda con las comidas y la preparación de alimentos
  - ayuda con el transporte
  - cuidados de enfermería
  - ayuda con el cuidado personal, por ejemplo para bañarse y vestirse
  - apoyo por medio de servicios auxiliares de la salud, como fisioterapia o podología
  - apoyo y actividades sociales
  - personas con las que puede conversar por medio de servicios de asesoría psicológica
  - ayuda para mantenerse físicamente activo
  - artículos y equipos que le sirvan de ayuda
  - apoyo para cuidadores
  - apoyo para personas con demencia
  - relevo de cuidadores (asistencia a corto plazo)
- Servicios residenciales de asistencia a personas mayores, como:
  - explicación de los tipos de alojamiento y apoyo que pueden suministrarse, incluida la asistencia para relevo de cuidadores
  - ubicación de los servicios
  - especialidades disponibles, como asistencia específica por motivos culturales o para personas con demencia
- Las tarifas y los costos que puede tener que pagar por los servicios que reciba y de qué manera contribuirá el gobierno australiano.

## **Podemos evaluar sus necesidades y encontrar servicios adecuados para usted, por medio de:**

- Nuestro personal del Centro de contactos de My Aged Care (My Aged Care Contact Centre), que puede iniciar el proceso reuniendo información para que podemos comenzar a comprenderlo a usted, su situación, sus necesidades y sus objetivos.
- Nuestros funcionarios evaluadores capacitados, que pueden sentarse con usted y analizar en detalle sus necesidades y objetivos actuales, y luego ayudarle a encontrar servicios que cubran tales necesidades y objetivos.

Trabajaremos con organizaciones especializadas, como servicios multiculturales y de apoyo a personas con demencia y a cuidadores, para garantizar que usted reciba la información y el apoyo apropiados.

## **Puede obtener la información necesaria de la siguiente manera:**

- Visitando el sitio web de [My Aged Care](#); o
- Hablando con nuestro personal servicial y experto, en el 1800 200 422, de 8.00 a 20.00 horas de lunes a viernes o de 10.00 a 14.00 horas los sábados, hora local.

## **Qué puede esperar de My Aged Care:**

- Servicios rápidos, fiables y confidenciales
- Personal amable, eficiente y experto
- Ayuda para encontrar servicios de asistencia a personas mayores financiados por el gobierno
- Información acerca de servicios de asistencia a personas mayores no financiados por el gobierno
- Información clara y disponible en:
  - Otros idiomas, si habla un idioma que no sea el inglés
  - Formatos adecuados para personas que tienen dificultades auditivas o visuales.

## **Nosotros siempre:**

- Protegeremos su información personal
- Le respetaremos a usted y sus decisiones
- Respetaremos y apoyaremos su origen cultural, orientación sexual e identidad de género
- Respetaremos su derecho a tener una persona que lo asesore
- Le informaremos sobre sus opciones, derechos y responsabilidades
- Si no podemos ayudarle ni indicarle otro tipo de asistencia disponible, le explicaremos el motivo.

## **Nosotros no:**

- Le proporcionaremos asesoría legal, médica o financiera

- Buscaremos información acerca de usted por medio de otra persona u organización sin su autorización
- Le daremos o divulgaremos información acerca de usted a organizaciones, proveedores u otros Departamentos sin su autorización.

## Usted puede ayudarnos a ayudarle si:

- Nos facilita información precisa acerca de usted, sus necesidades y su situación
- Nos da su opinión acerca de la manera en que podemos mejorar nuestros servicios.

## Si desea presentar una queja:

Responderemos inmediatamente a las quejas o preocupaciones referidas a My Aged Care. Puede presentar una queja acerca de My Aged Care o de la calidad del servicio que recibió de My Aged Care de las siguiente manera:

- Llamando al 1800 200 422; o
- Presentando su queja a través de nuestro formulario de quejas en línea.

Si desea formular una queja o tiene alguna preocupación acerca de la calidad de la asistencia de un hogar de ancianos o un proveedor de servicios, póngase en contacto con el Plan de resolución de quejas relativas a asistencia a personas mayores (Aged Care Complaints Scheme), al 1800 550 552.

## ¿Necesita un intérprete?

Si habla un idioma que no sea el inglés, puede llamar a los [Servicios de traducción e interpretación \(Translating and Interpreting Services - TIS\)](#), al 131 450. El TIS cubre más de 100 idiomas y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por el costo de una llamada local. También puede llamar al Centro de contactos de My Aged Care (My Aged Care Contact Centre), al 1800 200 422 (de 8.00 a 20.00 horas entre semana o de 10.00 a 14.00 horas los sábados, hora local) y le comunicaremos con el TIS, que le ayudará a conseguir un intérprete.

My Aged Care también incluye información sobre asistencia a personas mayores en [otros idiomas](#).

## Si tiene dificultades de audición o del habla:

La personas que son sordas o que tienen dificultades de audición o del habla pueden ponerse en contacto con My Aged Care a través del Servicio Nacional de Retransmisión (National Relay Service), en dos sencillos pasos:

1. [Visite el sitio web del Servicio Nacional de Retransmisión \(National Relay Service\)](#), para elegir el punto de acceso que prefiere
2. Pida que le comuniquen con My Aged Care, al 1800 200 422.

---

My Aged Care 1800 200 422



Servicios de traducción e interpretación (Translating and Interpreting Services - TIS) 131 450