

Guía para clientes

Su apoyo en el hogar.



Australian Government

Department of Health
and Aged Care

We can provide a free interpreter here. Please ask one of our staff.

Arabic

يمكننا توفير مترجم شفوي هنا.
من فضلك اسأل أحد موظفينا.

Chinese

免费提供口译。
向工作人员咨询。

Dari

ما می‌توانیم یک مترجم شفاهی را معرفی کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Farsi (alt Persian)

ما می‌توانیم یک مترجم شفاهی
رایگان در اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Greek

Μπορούμε να παρέχουμε
δωρεάν διερμηνέα εδώ.

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

Hazaragi

ما می‌توانیم یک مترجم شفاهی معرفی کنیم.
اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Italian

Possiamo fornire un interprete
gratuitamente qui.

Chiedilo al nostro personale.

Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供しています。
職員にお尋ねください。

Karen

ပဟွဲကလီဝဲဒုပ္ပဟ်ကတိကျိးထံတတ
ဂၢ်ဖဲအံၤသ့ၤလီၤ.

ဝဲသ့ၤသ့ၤကတိကျိးသ့ၤဟ်တၢ်တၢ်ကတိကျိး.

Korean

저희가 통역사를 이곳에 무료로
보내드릴 수 있습니다.
저희 직원에게 통역사를 요청하십시오.

Nepali

हामी यहाँ निःशुल्क दोभाषे उपलब्ध
गराउ ि सक्छौं।
कृपया हाम्रो कर्मचारीलाई सोध्नुहोस्।

Pashto

موږ کولی شو دلته یو وړی مترجمان چمتو
کړو.
مهرباني وکړئ زموږ د کارکوونکي وڅخه پوښتنه وکړئ.

Russian

Мы можем предоставить бесплатного
переводчика прямо здесь.

Пожалуйста, обратитесь с этим вопросом к любому из наших
сотрудников.

Serbian

Овде можете да добијете бесплатне
преводиличке услуге.

Разговарајте са чланом особља.

Somali

Waxaanu ku siin karnaa
mutarjum lacag la'aana.

Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

Spanish

Podemos proporcionar un intérprete
gratuito aquí.

Consulte a un miembro de nuestro personal.

Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையப்படுத்திய வ
வழங்குகிறோம்.

தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்.

Thai

เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ที่นี่
โปรดถามเจ้าหน้าที่ของเรา

Turkish

Burada ücretsiz tercüman
sağlayabiliriz.

Lütfen çalışanlarımızdan birisinden isteyin.

Vietnamese

Chúng tôi có thể cung cấp thông dịch
viên miễn phí tại đây.

Hãy hỏi nhân viên của chúng tôi.



Interpreting services are available
in over 150 languages.

Reconocimiento a las tierras

Regis reconoce a los dueños tradicionales de la tierra
en toda Australia y su conexión continua con la tierra,
el agua y las comunidades. Ofrecemos nuestro
respeto a los Ancianos del pasado y del presente.

Contenido

Regis le da la bienvenida	2	Su opinión y derechos	16
Nuestra directora ejecutiva le da la bienvenida	2	Su vida y su derecho a tomar decisiones	16
La nueva <i>Aged Care Act</i> y el Support at Home	4	La Statement of Rights	16
El programa de Support at Home	4	Su derecho a tener apoyo en la toma de decisiones	17
Su evaluación de ingresos y bienes	4	Qué tipo de ayuda brindan las personas de apoyo	17
Plan de apoyo de My Aged Care	5	Responsables sustitutos de la toma de decisiones	17
Su apoyo y servicios	6	Advance Care Planning	18
Entienda su programa de apoyo	6	Su derecho a cambiar de proveedor	18
Diseño de su plan de atención con nosotros	6	Aged Care Code of Conduct	19
Nuestros servicios y cómo le brindan apoyo	7	Incidentes y divulgación abierta	19
Vías para apoyo especializado	8	Comentarios y quejas	20
Sus fondos y tarifas	10	Cómo brindar comentarios y presentar una queja	20
Su presupuesto trimestral	10	Protección a denunciantes internos	21
Cómo funcionan las contribuciones de los clientes	10	Una última anotación acerca de su asociación con nosotros	22
Gestión de fondos sin utilizar	11	Información importante de contacto	23
Cambiar o cancelar un servicio	12	Regis Aged Care	23
Pausa de sus servicios	12	Sitios y servicios de atención en el hogar	23
Su camino integral en la atención con Regis	12	Servicios importantes de Gobierno y de defensa	24
Nuestra asociación en la atención	13	Organizaciones de salud y bienestar	24
Salud y seguridad en su hogar	13		
Gestión segura de sus medicamentos	15		
Conexión con su comunidad y la nuestra	15		
Su privacidad y derecho a solicitar información	15		
Seguridad de tenencia	15		

Regis le da la bienvenida

Esta guía contiene información útil acerca de la atención y los servicios que ofrecemos en Regis para brindarle apoyo en su hogar y en la comunidad. Ha sido diseñada para ayudarle a entender sus opciones, tomar decisiones informadas y sentir confianza acerca del apoyo que se encuentra disponible para usted.

Nuestra directora ejecutiva le da la bienvenida

De parte de todo nuestro equipo a nivel nacional, me complace darle la bienvenida a Regis Home Care. Elegir un proveedor de apoyo en su propio hogar es una decisión importante, y nos sentimos privilegiados de que haya depositado su confianza en nosotros.

Nuestro propósito en Regis es claro: brindarle atención personalizada que respeta y valora la experiencia de envejecer. Este compromiso está al centro de nuestra cultura de la atención. Su equipo local siempre estará aquí para usted, pero ellos también reciben apoyo por parte de una red nacional de especialistas clínicos, soporte operativo y otros expertos en la industria. Esta estructura le permite a nuestro personal concentrarse en lo que de verdad importa: su bienestar, sus elecciones y su dignidad.

Otra de nuestras pasiones es ser líderes en la atención a personas mayores. Invertimos de manera activa en investigaciones y adoptamos con entusiasmo las nuevas tecnologías que hacen que la vida sea más segura y más fácil. Este enfoque progresista quiere decir que su atención estará guiada por la información más reciente y la mejor práctica.

Nos sentimos honrados de que nos haya elegido como socios en este camino.

Le damos la bienvenida a la comunidad de Regis.

Saludos afectuosos,



Dr Linda Mellors

Directora general y directora ejecutiva

Acerca de nosotros

NUESTRA VISIÓN

Guiar la atención a personas mayores con la mente y el corazón.

NUESTRO PROPÓSITO

Atención personalizada que respeta y valora la experiencia de envejecer.

NUESTROS VALORES

Optimismo

Sentimos entusiasmo por lo que hacemos.

Pasión

Marcamos una diferencia positiva todos los días.

Integridad

Actuamos de manera profesional y ética en todo momento.

Respeto

Escuchamos y tratamos a todas las personas de forma educada y cortés.

Nuestra visión refleja la aspiración a marcar una diferencia significativa hoy para poder mejorar la atención de las personas mayores mañana.

Al poner la mente y el corazón en todo lo que hacemos, cada interacción y decisión que toma el personal de Regis tiene como objetivo alcanzar los mejores resultados para nuestros clientes. Esto les recuerda a nuestros miembros del personal que forman parte de una organización que se dedica a brindar atención y a marcar una diferencia duradera.

Nuestro propósito es el compromiso de garantizar que todas las personas bajo nuestro cuidado sean tratadas con dignidad, que reciban atención adaptada a sus necesidades individuales y que se valoren sus experiencias de vida.

Creamos entornos que promueven un sentido de pertenencia y que apoyan a aquellas personas bajo nuestro cuidado para que mantengan su independencia y tengan la mejor calidad de vida posible.

El sentido de pertenencia en Regis

En Regis entendemos que existe una gran variedad entre nuestros clientes en cuanto a edad, cultura, grupo étnico, religión, orientación sexual y género. Celebramos la diversidad de toda la comunidad de Regis, incluidos nuestros clientes, miembros del personal y visitantes, y nos esforzamos por ofrecer servicios en el hogar que sean inclusivos y adecuados para todas las creencias y preferencias. Regis tiene una política de cero tolerancia hacia la discriminación basada en la diversidad.

Regis apoya la diversidad en todas sus formas, y todos nuestros residentes, clientes, familias y miembros del personal son bienvenidos tal como son y con las diferencias que aportan. Alentamos un entorno en el que todas las personas sientan que pertenecen.

En Regis, pertenecer quiere decir sentirse a salvo siendo quien usted es, sabiendo que se le valora por ello, independientemente de su cultura o identidad.

Pertenecer quiere decir que:

- **Los residentes y los clientes** se sienten respetados acerca de sus historias individuales de vida, sus identidades y capacidades, y reciben apoyo para vivir con dignidad y alegría.
- **Las familias** se sienten informadas, involucradas y tranquilas al saber que el miembro de su familia que recibe cuidados es tratado con compasión y entendimiento sobre sus necesidades personales, preferencias y cultura.
- **Los miembros del personal se sienten** reconocidos, apoyados y alentados a mostrarse tal cual son en el trabajo.

La nueva *Aged Care Act* y Support at Home

El programa de Support at Home

El programa Support at Home [Apoyo en el Hogar] comienza el 1 noviembre de 2025. Reemplaza los Home Care Packages [Paquetes de Cuidado en el Hogar] y establece una sola manera de evaluar las necesidades y coordinar los servicios en el hogar. Las normas que se aplican en el caso particular de usted dependerán de cuándo se le hizo la evaluación o si desea recibir atención.

Clientes amparados por el régimen anterior

Este grupo tiene protecciones de transición en vigor de la nueva Aged Care Act [Ley de Atención a Personas Mayores]. Si formaba parte del programa de Home Care Packages antes del plazo, es posible que se encuentre dentro de esta categoría.

Quiénes cumplen con los requisitos

- Las personas que recibían un Home Care Package el 12 de septiembre de 2024 o antes.
- Las personas que estaban en la lista de espera el 12 de septiembre de 2024 o antes.
- Las personas que recibieron una evaluación formal en la que se determinó que cumplían con los requisitos para recibir un paquete el o antes del 12 de septiembre de 2024.

Clientes híbridos

Usted es un cliente híbrido si hizo la transición a Support at Home desde un Home Care Package, pero no cumple con los requisitos de los clientes amparados por el régimen anterior. Seguirá el nuevo régimen de contribuciones una vez que entre al programa Support at Home.

Clientes nuevos

Usted es un cliente nuevo si su primera evaluación ocurrió el 1 de noviembre de 2025 o después. Empezará directamente con el programa Support at Home en el nuevo régimen de contribuciones.

Su evaluación de ingresos y bienes

Esta evaluación le permite a Services Australia establecer las posibles contribuciones que tendría que pagar para Apoyo en el Hogar. Si aún no la ha hecho, su socio de atención de Regis le guiará durante este proceso.

Cómo completar su evaluación de ingresos y bienes

Los pasos que deberá dar dependerán del estatus de la pensión que tenga.

Si usted es un cliente autofinanciado

(es decir, no recibe una pensión sujeta a los recursos):

Complete el formulario [Support at Home calculation of your cost of care form \(SA456\)](#).

Se requiere completar este paso para garantizar que sus contribuciones se calculen correctamente.

- Para acceder al formulario, puede encontrarlo si escribe "SA456" en el sitio web de Services Australia, usando el código QR que aparece a continuación.



- Si necesita ayuda: Si tiene alguna pregunta, llame a la Línea de la Atención para Personas Mayores de Services Australia al 1800 227 475 o hable con su socio de la atención de Regis.

Si recibe una pensión: Generalmente, Services Australia completa su evaluación de los ingresos y bienes de manera automática utilizando la información que ya tienen. Llámelos para verificar que su información esté actualizada para que puedan procesar su evaluación con prontitud.

- Línea de la Atención para Personas Mayores de Services Australia: 1800 227 475

¿Por qué es importante esta evaluación?

Si no completa la evaluación, es posible que Services Australia cobre la tarifa máxima predeterminada conforme a los ingresos. Completar la evaluación garantiza que únicamente paga las contribuciones que corresponden a su situación económica.

Carta de aviso de tarifas

Después de su evaluación, Services Australia le envía una carta confirmando cuál es su tarifa de contribución. Proporcione una copia de dicha carta a su socio de la atención de Regis en cuanto la reciba. Necesitamos ese documento para finalizar su información y asegurarnos de que sus contribuciones son correctas.

Plan de apoyo de My Aged Care

Para recibir servicios de Support at Home financiados por el Gobierno, deberá tener un plan de apoyo aprobado. Este es emitido después de que se lleva a cabo su evaluación de My Aged Care por parte de un equipo de evaluación independiente. El plan establece qué servicios que recibe están financiados por el Gobierno, y es necesario que lo proporcione antes de poder empezar a brindarle servicios.

Qué es lo que contiene su plan de apoyo

- Es un resumen de sus necesidades tal cual se determinaron durante la evaluación.
- Registra las metas que usted acordó con la persona que le hizo la evaluación.
- Establece la clasificación que se le aprobó y el nivel de prioridad.
- Contiene la lista de los servicios que el Gobierno financia y aprueba para que usted reciba.
- Confirma cualquier apoyo a corto plazo que esté financiado y aprobado, tal como modificaciones para el hogar o un episodio de cuidados de relevo.
- Contiene los nombres de sus personas de apoyo que estén registradas, así como su consentimiento para compartir el plan.

Mantenga su plan de apoyo a mano. Lo revisaremos con usted para asegurarnos de que refleje aquello que es importante para usted en la actualidad.



Su apoyo y servicios

Entienda su programa de apoyo

Support at Home se ofrece a través de dos modalidades del Gobierno. Cuál le corresponde a usted dependerá de sus necesidades

Commonwealth Home Support Program (CHSP)

El Commonwealth Home Support Program [Programa de Apoyo en el Hogar de la Mancomunidad] es adecuado para personas que son independientes en general, pero que necesitan ayuda con algunas tareas para que puedan mantenerse seguras y bien en casa. El apoyo puede ser a corto plazo después de una enfermedad, o continuo si lo necesita para mantener su independencia.

Ayuda que comúnmente se ofrece:

- Tareas ligeras de limpieza o cambio de sábanas.
- Ayuda con las compras o cuidados personales básicos.

Support at Home

El programa Support at Home es adecuado para personas que necesitan apoyo coordinado y continuo para necesidades más complejas. Reemplaza al antiguo programa Home Care Packages. Usted cuenta con una persona que coordina una mezcla personalizada de servicios que promueven su bienestar e independencia.

Qué es lo que puede incluir:

- Apoyo clínico como enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional o terapia del habla.
- Apoyos para la independencia, tales como cuidados personales, conexiones sociales, transporte o relevo.
- Apoyos para la vida diaria, tales como limpieza, lavandería, mantenimiento esencial de la vivienda, jardinería o alimentos.

Diseño de su plan de atención con nosotros

Cuando se une a Regis, una persona a la que se denomina "Socio de Atención" se vuelve su contacto principal. Él o ella le ayudará a instalarse, a coordinar sus servicios y a supervisar la calidad de estos, así como a asegurar que su plan se actualice a medida que cambian sus necesidades. El socio de atención dirige un equipo que trabaja junto con usted para planear, gestionar y revisar la atención que recibe.

Para obtener el apoyo adecuado, en primer lugar, debe contar con dos documentos importantes: su plan de apoyo del Gobierno y su plan de atención de Regis. El plan del Gobierno contiene una lista de los servicios que se le aprobaron. Su plan de Regis explica cómo, cuándo y quién brindará dichos servicios, de acuerdo con sus prioridades.

Cuando diseñamos su plan, nos concentramos en su vida y sus metas. Si así lo desea, puede incluir durante el proceso de planificación a miembros de su familia, personas de apoyo registradas o defensores. Juntos, hablaremos sobre:

- **Sus metas:** Desde poder seguir viviendo en su casa de forma segura hasta visitar a sus nietos, o continuar practicando algún pasatiempo.
- **Sus fortalezas:** Qué es lo que puede hacer, y cómo podemos apoyar su independencia.
- **Sus necesidades de apoyo:** Los servicios que necesita, con qué frecuencia y cuándo.
- **Sus preferencias:** Respetar su identidad, cultura y rutinas.
- **Seguridad en el hogar:** Llevaremos a cabo una verificación para que tanto usted como nuestro equipo estén protegidos.

Nuestro enfoque se basa en el bienestar y la recuperación de capacidades.

- **El bienestar** quiere decir concentrarse en lo que puede hacer y promover estar bien de manera integral. Esto incluye física, social, emocional y espiritualmente.
- **La recuperación de capacidades** es un apoyo a corto plazo enfocado en metas particulares para ayudar a que recupere la confianza y la funcionalidad, en particular después de una enfermedad o de haber estado en el hospital. Nuestra restorative care pathway [vía de atención para la recuperación], la cual se describe más adelante en esta guía, es un excelente ejemplo de cómo se aplica la recuperación de capacidades en la práctica.

Su plan de atención es un documento que evoluciona. Lo revisamos con usted al menos dos veces al año, o antes si sus necesidades cambian. Puede solicitar una actualización en cualquier momento. Si se necesitan servicios adicionales, le ayudaremos a organizar una revisión del Gobierno a través de My Aged Care. Su socio de atención se mantendrá en contacto regular con usted para asegurarse de que su plan siga satisfaciendo sus necesidades.

Nuestros servicios y cómo le brindan apoyo

El programa Support at Home reúne diferentes servicios en tres categorías. Puede utilizar sus fondos para cualquier servicio que se considere necesario según su evaluación en su Plan de Apoyo, de cualquiera de estas categorías.

Las categorías también guían la manera en la que funcionan las contribuciones de los clientes.

Los apoyos clínicos están financiados por completo, por lo que no tendrá que pagar contribuciones del cliente de su presupuesto. En el caso de los apoyos para la independencia y la vida diaria, es posible que se apliquen contribuciones de acuerdo a su evaluación de ingresos y bienes de Services Australia. Le explicaremos cómo se calculan las contribuciones en la próxima sección: Sus fondos y tarifas.

Cómo se financian sus servicios

Los servicios que aparecen en esta sección están disponibles si su Plan de Apoyo los incluye, y si su presupuesto trimestral los financia. Si necesita más apoyo del que puede obtener con su presupuesto, puede solicitar servicios adicionales de manera privada. Su socio de atención le ayudará a solicitar una nueva evaluación para comprobar si cumple con los requisitos para fondos adicionales si sus necesidades cambian.

Apoyos clínicos

Estos servicios ayudan a que conserve su salud y bienestar.

- **Atención de enfermería:** Brinda atención clínica en casa, incluyendo cuidado de heridas, apoyo con el catéter, gestión de la diabetes y administración de medicamentos.
- **Fisioterapia:** Promueve la fuerza, el equilibrio y la movilidad para prevenir caídas y ayudarle a moverse con confianza.
- **Terapia ocupacional:** Identifica formas más seguras y sencillas de realizar tareas cotidianas y hace recomendaciones de equipo o pequeños ajustes al hogar.
- **Podología:** Mantiene la salud de los pies y las uñas de los pies para que caminar sea más fácil y cómodo.
- **Dieta y nutrición:** Crea planes de alimentación para promover la energía, la gestión del peso y la salud general.
- **Terapia del lenguaje:** Ayuda a las personas a tragar de manera segura para que puedan disfrutar de alimentos y bebidas sin riesgos.
- **Fisiología del ejercicio:** Diseño de programas de ejercicio para mejorar la salud y gestionar afecciones crónicas.
- **Otras terapias:** Se brinda consejería o trabajo social para promover el bienestar emocional.

Apoyos para la independencia

Estos servicios promueven las actividades diarias y las conexiones sociales para que pueda vivir de forma independiente.

- **Cuidados personales:** Ayuda para ducharse, vestirse, mantener la higiene personal y desplazarse de forma segura en el hogar.
- **Apoyo social:** Ofrece compañía en el hogar y apoyo para asistir a clubes, bibliotecas y actividades de la comunidad, incluida ayuda para tener videollamadas con la familia.
- **Transporte:** Facilita los traslados a consultas y salidas a través de un trabajador de apoyo, vehículo de Regis o vales para taxis o servicios de transporte privados.
- **Atención de relevo:** Brinda descansos breves para cuidadores informales a través de apoyos en el hogar o en centros de atención diurna de relevo en Mildura, Melbourne (Blackburn South), Darwin y Launceston.
- **Servicios terapéuticos:** Incluyen masaje terapéutico (si se le indica) y terapia lúdica adaptada a sus intereses y capacidades.
- **Tecnología de asistencia y modificaciones en el hogar:** Accesorios, equipo y modificaciones menores en el hogar que mejoren la seguridad e independencia (consulte "Vías para apoyo especializado" para más información).

Apoyos para la vida diaria

Estos servicios prácticos ayudan a mantener un hogar seguro, limpio y cómodo.

- **Asistencia doméstica:** Abarca limpieza esencial, lavandería, pasar la aspiradora y limpiar los pisos para que su hogar sea seguro e higiénico.
- **Compras:** Apoya la compra de alimentos y otros artículos haciéndolo por usted o ayudándole en las tiendas.
- **Mantenimiento del hogar y jardinería:** Incluye tareas ligeras esenciales como podar el césped para mejorar la seguridad de acceso, podar las ramas de los arbustos que pudieran presentar riesgos, cambio de bombillas/focos y ajuste de perillas de la puerta sueltas (no incluye renovaciones mayores ni jardinería estética).
- **Alimentos:** Ayuda para preparar alimentos en casa o coordinación de la entrega de comidas nutritivas ya preparadas si no existe la opción de cocinar.

Vías para apoyo especializado

En ocasiones, sus necesidades podrían requerir de apoyo específico o fondos adicionales. Estas vías existen a la par de sus servicios regulares y se toma registro de ellas en su plan de apoyo del Gobierno. Dependiendo de las vías, es posible que se añadan fondos a su presupuesto o que se reemplace temporalmente. Los componentes clínicos siguen estando financiados de manera íntegra dentro de su presupuesto, mientras que otros apoyos se brindan en conformidad con la contribución establecida en su carta de Services Australia. Puede encontrar toda la información acerca de las contribuciones en "Su financiamiento y tarifas".

Tecnología de asistencia y modificaciones en el hogar

La tecnología de asistencia y cambios pequeños en su hogar pueden hacer que su vida diaria sea más fácil y segura. Un profesional sanitario cualificado evalúa sus necesidades y recomienda artículos o modificaciones apropiados que correspondan a su plan de apoyo. Esta vía utiliza una asignación separada de financiación, así que los artículos esenciales aprobados no requieren que "aparte dinero" para ellos de su presupuesto trimestral.

- **Qué puede incluir:** Alarmas personales, andadoras, sillas para la ducha, estructuras de apoyo para inodoros, utensilios de mango largo, barras de apoyo, rampas, duchas de mano, grifos de uso fácil y rampas para el umbral.
- **Reglas para financiación:** Los fondos asignados dedicados cubren artículos aprobados en su plan de apoyo. Si tiene fondos sin utilizar de su Home Care Package al 30 de octubre de 2025, se usarán esos fondos primero. Los fondos de Support at Home se aplicarán después. Las evaluaciones clínicas se clasifican como apoyos clínicos y no requieren de contribuciones de los clientes.
- **Qué no incluye:** Renovaciones mayores o mejoras por motivos estéticos.

Restorative care pathway

Esta vía ofrece un servicio brindado por un profesional de la allied health [salud complementaria] a corto plazo y orientado hacia metas específicas para ayudarle a recuperar sus funciones después de una enfermedad, hospitalización o un retroceso en su salud. Los profesionales de la salud colaboran con usted para establecer metas, determinar el punto de inicio y conducir sesiones con objetivos específicos, así como revisiones regulares para observar su progreso.

- **Financiación y duración:** Aproximadamente \$6,000 a lo largo de un periodo máximo de 12 semanas, adicionales a su presupuesto trimestral.
- **Requisitos y frecuencia:** El acceso está sujeto a evaluación y aprobación de su plan de apoyo. Puede usarlo hasta dos veces en un periodo de 12 meses tras la evaluación.
- **Qué es lo que incluye usualmente:** Fisioterapia y terapia ocupacional, programas de ejercicio en casa y estrategias prácticas adaptadas a sus metas.
- **Cuándo finaliza:** Cuando alcanza sus metas, cuando se termina el periodo de 12 semanas, o si sus necesidades cambian. Después, sus apoyos continúan de acuerdo a su plan regular.

Access to the End-of-Life pathway [Vía para el final de la vida]

Cuando se vive con una enfermedad que pone un límite a la vida de una persona, esta vía da prioridad a la comodidad, la dignidad y preferencias personales para que pueda permanecer en su hogar. Ofrece financiación adicional a su presupuesto trimestral regular durante este periodo y es aprobado en su plan de apoyo y por un médico.

- **Objetivo de esta vía:** El objetivo es enfocarse en sus preferencias de atención y la gestión de sus síntomas, respetando sus elecciones tal como se establecen en su Directiva Anticipada de Atención de la Salud o en su plan de atención.
- **Qué puede incluir:** Atención clínica como enfermería y allied health, mayores cuidados personales, equipamiento para comodidad y seguridad y descansos breves para sus cuidadores.

Apoyo adicional para necesidades específicas

Es posible que se añadan suplementos del Gobierno a su presupuesto cuando se confirme que cumple con los requisitos. Estos abordan necesidades particulares y continúan mientras siga cumpliendo con los requisitos.

- **Suplemento para veteranos:** Fondos para veteranos que cumplan con los requisitos y que tengan una afección de salud mental aceptada por el Department of Veterans Affairs.
- **Suplementos de oxígeno y de alimentación enteral:** Fondos para necesidades continuas que requieran estas terapias y el equipo correspondiente.
- **Suplemento por gestión adicional de la atención:** Gestión adicional de atención para necesidades complejas que se identifiquen. Por ejemplo, personas de culturas diversas, quienes se encuentren en riesgo de quedarse sin vivienda, o personas que pasaron tiempo en instituciones durante su infancia.
- **Fondos provisionales:** Si recibe fondos provisionales, recibirá 60 % de su presupuesto total para Support at Home mientras espera para recibir la financiación íntegra. Esto le permite empezar a recibir los servicios más importantes lo más pronto posible. El socio de atención trabajará junto con usted para priorizar sus necesidades y planear sus servicios dentro de este presupuesto. Si sus necesidades cambian o si necesita más apoyos de los que se permiten de acuerdo a su presupuesto provisional, su socio de atención le ayudará a solicitar una nueva evaluación o actuará como un defensor para que usted reciba la financiación completa. Cuando el 40 % restante de su presupuesto se encuentre disponible, revisaremos y actualizaremos su plan de atención y los servicios junto con usted.

Sus fondos y tarifas

Su presupuesto trimestral

Los fondos de Support at Home se pagan como un presupuesto trimestral y no como una tarifa diaria. Esta estructura brinda flexibilidad. Puede organizar más apoyo durante periodos en los que lo necesite y menos cuando sus necesidades sean menores, siempre y cuando los gastos totales se mantengan dentro del trimestre correspondiente.

Un presupuesto trimestral permite lo siguiente:

- Organizar servicios que correspondan a sus metas y rutinas.
- Recibir más apoyo después de una internación hospitalaria o durante la ausencia de algún miembro de su familia.
- Planificar de forma anticipada para eventos que se sepa que van a ocurrir, por ejemplo, procedimientos médicos.

El Gobierno federal actualiza los fondos de Support at Home de forma anual conforme a la inflación. A esto se le conoce como indexación. Se le comunicará cuáles son los cambios a su presupuesto cuando ocurra una indexación.

Gestión de cuidados

Support at Home asigna 10 % de su presupuesto trimestral total a un fondo común para la gestión de la atención. Esto es un soporte que permite brindar servicios seguros y eficientes a todos los clientes.

La gestión de cuidados cubre:

- La planificación, organización y coordinación de trabajadores y citas.
- Controles de rutina y revisiones a su plan de atención.
- Apoyo para la planificación del presupuesto y consultas sobre estados de cuenta.
- Control de calidad, seguimiento de incidentes y mejoras continuas.
- Contacto —con previo consentimiento— con My Aged Care, médicos de cabecera y otros proveedores de atención sanitaria.

Cómo se conectan las categorías de servicio con las contribuciones de los clientes

Las tres categorías de servicio también determinan cómo funcionan las contribuciones.

- Los apoyos clínicos están completamente financiados. No existen contribuciones de los clientes por servicios clínicos.
- Los apoyos para la independencia y los apoyos para la vida diaria pueden requerir contribuciones de los clientes. Services Australia establece cualquier contribución después de la evaluación de ingresos y bienes.
- El resultado de la evaluación aparece en su carta de tarifas. Guarde esta carta junto con otros documentos relacionados con su atención.

Cómo funcionan las contribuciones de los clientes

Clientes amparados por el régimen anterior

Como se explicó con anterioridad, esto se aplica si estaba recibiendo o si se le aprobó para un Home Care Package el 12 de septiembre de 2024 o antes. Usted está protegido por el principio de no estar en peor situación.

- Si no pagaba una tarifa sujeta a los ingresos con anterioridad, seguirá sin pagar contribuciones de clientes en el programa Support at Home.
- Si pagaba una tarifa sujeta a los ingresos con anterioridad, seguirá contribuyendo, pero no más de lo que hacía antes. En algunos casos, es posible que pague menos.
- Esta protección continúa durante todo el tiempo que reciba atención en el hogar financiada, incluso si sus necesidades cambian y si su nivel de financiación aumenta.

Clientes híbridos y clientes nuevos

Se aplica si se le evaluó por primera vez después del 12 de septiembre de 2024 y entró al programa Support at Home a partir del 1 de noviembre de 2025.

- Services Australia establece su contribución usando la evaluación de sus ingresos y bienes.
- Las contribuciones se aplican únicamente a los apoyos para la independencia y la vida diaria que se estén usando.
- Los apoyos clínicos siguen estando financiados íntegramente y no requieren contribuciones.

Commonwealth Seniors Health Card (CSHC) y sus contribuciones

Es posible que usted sea una persona jubilada autofinanciada y aun así cumpla con los requisitos para una Commonwealth Seniors Health Card [Tarjeta sanitaria del Gobierno federal para jubilados]. Si tiene una CSHC, es posible que Services Australia determine en la evaluación que es una persona parcialmente pensionada para los fines de la evaluación de ingresos y bienes. Esto quiere decir que sus contribuciones de cliente para los servicios de Support at Home podrían ser más bajas de lo que se evaluaron como jubilado autofinanciado. Si piensa que cumple los requisitos para una CSHC, le alentamos a presentar una solicitud a través de Services Australia.

Si no se completa la evaluación de ingresos y bienes

Services Australia considera el estatus como "sin divulgar". Esto quiere decir que se requiere la misma contribución de las personas jubiladas autofinanciadas. Si brinda una actualización a Services Australia acerca de cualquier cambio en su situación económica, esto garantiza que cualquier contribución que tenga que pagar refleje sus circunstancias personales.

Gestión de fondos sin utilizar

Fondos sin gastar de Home Care Package

Si tiene fondos sin gastar de un Home Care Package a la fecha del 30 de octubre de 2025, la cantidad íntegra seguirá disponible como fondos separados.

- Estos fondos pueden utilizarse para pagar por servicios o equipamiento aprobado.
- Los servicios que se pagaron con estos fondos de Home Care Package (HCP) no incurren en contribuciones de clientes.
- Para tecnología de asistencia y modificaciones en el hogar, todos los fondos restantes del programa HCP se usarán en primera instancia si usted es un participante en transición.

Traspaso de los fondos de un trimestre a otro

Los fondos de Support at Home que no se gasten pueden traspasarse al siguiente trimestre dentro de los límites que impone el programa.

- El límite de traspaso es lo que sea mayor, ya sean \$1000 o el 10 % del presupuesto trimestral.
- Cualquier cantidad por encima del límite se devuelve al Gobierno.

El socio de atención le ayudará a gestionar su presupuesto para garantizar que reciba los beneficios totales de su financiación.

Su estado de cuenta mensual

Se le envía un estado de cuenta mensual, el cual muestra un registro claro de los fondos y su uso.

Se incluye:

- El estado inicial de su presupuesto trimestral.
- Cada servicio que se proporcionó y su costo.
- Cualquier contribución del cliente.
- El estado de cuenta que resta al final del mes.
- El estado de cuenta separado de HCP, si corresponde, y cualquier uso de aquella cuenta.

Límites vitalicios de contribución

Límites vitalicios en el monto total de las contribuciones de los clientes para Support at Home y en la contribución por atención no clínica en residencias de atención para personas mayores.

- Este límite está indexado. El límite actual es de \$130,000 a la fecha del 1 de noviembre de 2025.
- Después de llegar a este límite, ya no se pagarán contribuciones de clientes dentro de Support at Home o la NCCC en atención residencial para personas mayores.
- Services Australia les notifica a usted y al proveedor cuando se llega a dicho límite.

Asistencia para dificultades económicas

Si existen circunstancias fuera de su control que impiden que se hagan las contribuciones, cuenta con ayuda disponible para dificultades económicas a través de Services Australia.

- Esta ayuda requiere que se haga una solicitud. Services Australia proporciona el formulario y decide si se cumplen los requisitos.
- Hay información y ayuda disponible que su socio de atención puede proporcionarle para ayudarle a entender los pasos que tiene que tomar.
- Si se le aprueba, se aplicarán disposiciones por dificultades para ajustar las contribuciones durante un periodo determinado.



[Aged care claim for financial hardship assistance form \(SA462\) - Services Australia](#)

Cambiar o cancelar un servicio

Sus necesidades pueden cambiar, por lo que sus servicios también pueden cambiar de acuerdo con estas. Si quiere ajustar el tipo o la frecuencia de sus servicios, hable con su socio de atención. Él o ella le ayudará a actualizar su plan de atención y los horarios.

Si necesita cancelar un servicio agendado:

- Proporcione notificación con dos días de anticipación. Esto nos ayuda a coordinar los horarios de manera justa.
- Si cancela después de este periodo, es posible que se aplique un cargo a su presupuesto. Esto se debe a que nosotros aún tendremos que pagarle al trabajador de apoyo por el turno que tenía agendado.

Pausa de sus servicios

Puede suspender temporalmente sus servicios en cualquier momento. Esto puede ser debido a vacaciones, un evento familiar o un ingreso hospitalario.

- Infórmele a su socio de atención lo más pronto posible para que podamos suspender sus servicios temporalmente.
- Su financiación del Gobierno continúa durante su ausencia.
- Su presupuesto trimestral también continúa acumulándose, y está sujeto a límites de traspaso. Esto quiere decir que sus fondos están disponibles para cuando usted vuelva.

Su camino integral en la atención con Regis

Es posible que sus necesidades cambien a medida que pasa el tiempo, pero no necesariamente cambiará su deseo de quedarse en su hogar. Creemos que la atención en el hogar es una posibilidad realista, y no únicamente el paso previo antes de la atención en una residencia. A medida que cambian sus necesidades, el socio de atención será su guía durante las evaluaciones para recibir fondos adicionales, y le ayudará a recibir el apoyo que necesita para seguir viviendo de manera segura y cómoda en su hogar.

Si necesita atención a corto plazo —por ejemplo, ayuda adicional mientras se recupera de una estadía en el hospital—, podemos ajustarnos de manera rápida para brindarle apoyo. Organizaremos los servicios adecuados para garantizar que haya comodidad y apoyo en todo momento. Si necesita de más atención más adelante, le ayudaremos a explorar sus opciones, incluidos los cuidados en una residencia.

Si decide mudarse a una de nuestras residencias, estamos aquí para apoyarle y para que la transición sea fácil y se sienta apoyado/a.

Nuestro equipo le apoyará de las siguientes maneras:

- Ayudándole a encontrar una residencia adecuada.
- Guiándole en todos los pasos del proceso de admisión.
- Apoyándole para que mantenga sus conexiones sociales con su equipo de atención residencial, si usted así lo desea.

Nuestra asociación en la atención

Salud y seguridad en su hogar

La legislación acerca de la salud y la seguridad en cada estado y territorio australiano establece los requisitos de seguridad en los lugares de trabajo. Como su hogar es el sitio de trabajo para los miembros del personal de Regis, este necesita ser un entorno seguro. Esto quiere decir que usted, como cliente, tiene la obligación de ayudar a Regis a garantizar que los trabajadores de Apoyo en el Hogar lleven a cabo sus labores en un entorno seguro. Como parte de este proceso, su socio de atención o trabajador de Allied Health completarán una evaluación de seguridad en casa con usted antes de que comiencen los servicios para identificar cualquier posible riesgo que pudiera poner en riesgo su seguridad o la de nuestros trabajadores de atención en el hogar.

Tales riesgos incluyen, pero no se limitan a:

- Pisos o superficies irregulares o resbaladizas.
- Poca iluminación.
- Sustancias químicas peligrosas.
- Electrodomésticos que no funcionen.
- Falta de acceso a agua para que los miembros del personal se puedan lavar las manos.

Nuestros socios de la atención hablarán con usted acerca de cualquier riesgo o inquietud acerca de la seguridad y cómo hacer reparaciones de estos.

Enfermedades infecciosas

Como cliente, tiene la responsabilidad de informar a su socio de atención si tiene alguna enfermedad que pudiera ser contagiosa, tal como influenza, herpes zóster (culebrilla) o COVID-19. Al notificarnos, nos ayuda a que nuestros empleados y la comunidad se mantengan sanos al garantizar que nuestro equipo tenga el equipo personal adecuado para continuar brindándole servicios mientras usted no se encuentra bien.

Fumar

Si usted fuma, le pedimos que no fume en espacios interiores mientras los miembros del personal de Regis se encuentran presentes. Abra puertas y ventanas para que entre el aire fresco en su residencia antes de que lleguen nuestros trabajadores.

Zapatos

Todos los miembros del personal de Regis deberán usar calzado que cubra los dedos de los pies cuando brinden servicios en su hogar. Este es un requisito de seguridad.

Seguridad con la electricidad

Todos los trabajadores de Apoyo en el Hogar deberán usar un Dispositivo de Corriente Residual (RCD), por sus siglas en inglés). Este es un dispositivo que interrumpe rápidamente las fuentes de electricidad si se detecta una falla cuando se usa equipo eléctrico portátil (por ejemplo, una aspiradora) en su hogar. Nuestros miembros del personal llevan estos dispositivos de seguridad.

Los trabajadores de Apoyo en el Hogar no tienen permitido usar aparatos electrónicos en su hogar que tengan cables desgastados o dañados.

Productos de limpieza

Nuestros miembros del personal no tienen permitido utilizar productos de limpieza que pudieran ser peligrosos para la salud de ellos o la de usted. Entre los productos que se incluyen se encuentran productos de limpieza que no estén en su envase original, productos a base de cloro, productos que contengan hidróxido de sodio, limpiadores ácidos, queroseno y pulidores de muebles a base de aceite de teca, peróxido o limpiadores de hornos.

Mascotas

Entendemos la importancia de las mascotas en su vida. Sin embargo, para garantizar la seguridad de nuestros miembros del personal cuando vengán a su residencia, le pedimos que sus mascotas se encuentren apartadas en otra parte del hogar mientras le brindamos servicios.

Emergencias

En su hogar

Regis cuenta con procedimientos para trabajadores de Apoyo en el Hogar que estos deben seguir en caso de una situación de emergencia en su hogar. Nuestro equipo tiene un deber de cuidado a través del cual deberá ayudarlo y comprometerse para asegurarse de ayudarlo en la medida de lo posible.

Se tomarán todas las medidas necesarias para garantizar su bienestar en esos momentos, teniendo en cuenta que es posible que llamemos a su contacto o servicios de emergencia, dependiendo de las circunstancias.

Acordaremos y documentaremos todo lo que usted quiera que hagamos si no responde a la puerta cuando el trabajador de Apoyo en el Hogar llegue a su casa. Puede cambiar este plan en cualquier momento informándolo a su socio de atención.

Su socio de atención colaborará con usted o sus personas de apoyo para determinar la respuesta adecuada en casos de emergencia, incluidos en eventos de clima extremo, incendios e inundaciones. Esto incluye sus preferencias en cuanto a ir a un lugar de resguardo o evacuar, y la asistencia que usted requiere para desarrollar o aplicar su plan. Tome en cuenta que es posible que nuestros miembros del personal no siempre puedan acudir a su residencia en situaciones de emergencia.

Centros recreativos

Algunas de nuestras residencias también sirven como centros recreativos de atención residencial. Aquí, nuestros clientes de Atención en el Hogar pueden reunirse, formar parte de actividades sociales, programas de ejercicio, desafiar la mente y disfrutar de las comidas en compañía de los demás. Solicite más información a su socio de atención acerca de nuestros centros de atención residencial.

Nuestros centros recreativos

Cada centro recreativo está equipado con sistemas a prueba de incendios y diagramas para gestionar situaciones de emergencia de manera efectiva. Los miembros del personal están capacitados de forma adecuada para gestionar situaciones de emergencia y tienen los conocimientos de primeros auxilios pertinentes.

Si está en uno de los centros recreativos durante una emergencia, recibirá indicaciones por parte de nuestro equipo o los servicios de emergencias en cuanto lleguen. Esto podría involucrar trasladarse a las salidas de emergencia y puntos de evacuación designados.

Es un requisito obligatorio, en conformidad con la política de Regis y la legislación pertinente, que todos los visitantes de nuestros programas firmen el cuaderno de entradas y salidas pertinente, se registren en la recepción o en la sala de actividades principal.

Para garantizar que estemos preparados adecuadamente para gestionar situaciones de emergencia, también brindamos información acerca del manejo de situaciones de urgencias durante nuestras reuniones con clientes y el boletín para clientes.

Nuestros miembros del personal llevarán a cabo una evaluación para determinar si requiere la asistencia de servicios de emergencia si no se encuentra bien durante el servicio. Los clientes serán responsables de cualquier costo que se incurra como resultado de llamar a los servicios de emergencias.

Cuidado de su vivienda y artículos de valor

Nuestro equipo se comportará siempre con respeto y cuidado cuando acuda a su hogar. Sin embargo, en ocasiones puede ocurrir algún accidente. Recomendamos que mantenga los artículos frágiles, valiosos o de valor sentimental en un lugar seguro. Regis no puede hacerse responsable de reemplazar o reparar artículos que resulten dañados de manera accidental durante la provisión de servicios.

Límites profesionales de nuestro equipo

Para brindar protección tanto a usted como a nuestro equipo, y para que la relación se mantenga profesional y ética, los miembros del personal de Regis tienen estrictamente prohibido participar en ciertas actividades.

- **Manejo de bienes y dinero:** Si bien nuestro personal puede ayudarlo con las compras o a pagar cuentas como parte de su plan de atención, no tiene permitido hacer sus propios mandados mientras le brindan servicios. Se brindarán recibos de cualquier compra que se haga para usted.
- **Regalos:** Para mantener el profesionalismo de la relación, nuestro personal no puede aceptar regalos ni dinero de parte de usted en ningún momento. Si quiere mostrar su agradecimiento hacia algún empleado, la manera más apropiada de hacerlo es ofreciendo comentarios positivos a través de alguno de nuestros canales de comunicación.

- **Asuntos económicos y legales:** El personal de Regis tiene prohibido:
 - Brindarle servicios de manera externa a su trabajo con Regis.
 - Ofrecer asesoramiento financiero.
 - Actuar como albacea de sus bienes o figurar en su testamento.
 - Actuar como Power of Attorney [Apoderado legal], o tutor.
 - Figurar como firmante en su cuenta bancaria.
 - Saber el Número de Identificación Personal (PIN) de sus tarjetas para el cajero o de crédito.
 - Actuar como testigo para documentos legales, incluido su testamento.

Gestión segura de sus medicamentos

Nuestro personal de enfermería cualificado y trabajadores de apoyo capacitados pueden ayudarle con sus medicamentos de manera acorde con sus necesidades. Esto puede incluir desde un simple recordatorio de forma verbal hasta ayudarle con artículos de administración de dosis, tales como un paquete Webster o la administración de medicamentos complejos. Nuestros miembros del personal no pueden recetar medicamentos. Únicamente un profesional médico o autorizado puede hacerlo.

Conexión con su comunidad y la nuestra

Mantener el contacto con amigos, familiares y su comunidad local es vital para su bienestar. Nuestros servicios pueden ayudarle a acudir a eventos sociales, reuniones de clubes o actividades de la comunidad. Podemos ofrecerle ayuda para visitar amigos y familiares o para acudir a citas médicas o de otro tipo. También podemos brindarle apoyo para que participe en sus pasatiempos e intereses, ya sea unirse a un club de jardinería, ir a la biblioteca o su salida semanal al café.

Su privacidad y derecho a solicitar información

En Regis, tenemos el firme compromiso de proteger su privacidad. Por ello, gestionamos su información personal de acuerdo con leyes estrictas y nuestras propias políticas.

Únicamente compartimos su información con su consentimiento o en casos en los que lo requiera la ley —por ejemplo, para la financiación del Gobierno—. Si necesitamos compartir su información con otras organizaciones como parte de su cuidado, lo discutiremos antes con usted.

Llevamos un registro de sus fondos, necesidades de atención y los servicios que recibe durante al menos siete años.

Estos registros incluyen:

- Los documentos de su evaluación.
- Historial médico.
- Planes de atención.
- Notas clínicas y de avance.
- Correspondencia.
- Acuerdos de servicio.

Usted tiene derecho a:

- Acceder a toda la información que tengamos sobre usted en cualquier momento.
- Solicitar información acerca de las circunstancias financieras de Regis. Si lo hace, le proporcionaremos un resumen de nuestras cuentas auditadas más recientes en un plazo de siete días.

Nuestra política de privacidad está disponible en nuestro sitio web (regis.com.au), o puede pedirle una copia a su socio de atención.

Seguridad de tenencia

Regis seguirá brindándole los servicios acordados durante todo el tiempo que usted los necesite. Sin embargo, si sus necesidades de atención cambian y Regis no es capaz de seguir brindándole atención, seguiremos proporcionándole servicios hasta que se organicen disposiciones alternativas.

Su opinión y derechos

Su vida y su derecho a tomar decisiones

Estamos comprometidos con ayudarlo a seguir viviendo en su casa y disfrutando de las mismas rutinas, tradiciones y comodidades que siempre ha tenido. Esto incluye respetar sus decisiones, incluidos aquellos casos en los que exista lo que se conoce como "dignidad de riesgo" o "asunción positiva de riesgos".

Esto quiere decir que reconocemos su derecho a tomar decisiones que involucran cierto elemento de riesgo, ya que estas elecciones a menudo contribuyen a su independencia y calidad de vida. Por ejemplo, quizás usted quiere seguir yendo a las tiendas locales a pie y por su cuenta, incluso si tiene problemas de equilibrio. En lugar de decirle "eso no es seguro", colaboraremos con usted; por ejemplo, brindándole fisioterapia para trabajar en su equilibrio. También podríamos organizar orientación con un fisioterapeuta o terapeuta ocupacional que pueda recomendar algún artículo para caminar de forma más segura. Nuestro objetivo es trabajar junto con usted para manejar los riesgos, no tomar decisiones por usted.

La Statement of Rights

Regis sigue la Statement of Rights [Declaración de Derechos] de la atención a personas mayores como la base de toda la atención y servicios. Estos derechos orientan la manera en la que brindamos apoyo para que su experiencia sea respetuosa, segura y acorde con sus necesidades.

Independence, autonomy and choice

You have the right to:

- Make your own decisions about your life, care, services and finances.
- Be supported to make your decisions and have them respected.
- Take personal risks in pursuit of your quality of life and relationships.

Fair access

You have the right to:

- Fair and culturally safe assessments for the care you need.
- Access palliative and end-of-life care when required.

Quality and safe services

You have the right to:

- Be treated with dignity, respect and fairness, free from discrimination.

- Have your identity, culture and diversity valued and supported.
- Receive care that is trauma-aware and healing-informed.
- Be cared for by workers with the right skills and qualifications.
- Be free from all forms of violence, abuse, neglect or exploitation.

Privacy and information

You have the right to:

- Have your personal privacy respected.
- Have your personal information protected.
- Access your records and get information about your rights and the costs of your services.

Communication and raising issues

You have the right to:

- Be informed about your care in a way you understand.
- Express your opinions and be heard.
- Communicate in your preferred language, with access to interpreters and communication aids.
- Make a complaint without fear of reprisal.
- Have your complaint dealt with fairly and promptly.

Advocates, relationships and community

You have the right to:

- Be supported by an advocate or another person of your choice.
- Have the important people in your life, like family and carers, acknowledged and respected.
- Be assisted to stay connected with people, pets and your community.
- For Aboriginal or Torres Strait Islander people, to stay connected to community, Country and Island.
- Access, any time you choose, a person you or an appropriate authority have designated.

Su derecho a tener apoyo en la toma de decisiones

Tiene el derecho de tomar decisiones informadas acerca de su vida y atención. También estamos comprometidos con un enfoque de "apoyo en la toma de decisiones". Si necesita ayuda, puede elegir a alguna persona de su confianza para que le brinde apoyo.

Tipos de apoyo

Puede tener más de una persona de apoyo y hay diferentes formas en las que estas personas pueden ser reconocidas.

Personas de apoyo informales: Puede ser que ya tenga a una persona que le brinda apoyo; por ejemplo, su pareja, un miembro de su familia o un amigo. Esta persona puede seguir brindándole apoyo de la misma manera. Puede pedirnos que colaboremos con esa o esas personas para brindarle apoyo, incluso si no está registrada formalmente.

Personas de apoyo registradas: Una persona de apoyo registrada es alguien a quien usted designa formalmente en My Aged Care.

Una persona de apoyo registrada tiene deberes con los que debe cumplir, entre los que se incluyen:

- Dar prioridad a su voluntad y preferencias.
- Promover su bienestar personal, cultural y social.
- Brindarle solo el apoyo necesario que usted tome sus propias decisiones.

Las personas de apoyo registradas pueden:

- Solicitar, acceder a o recibir información.
- Ayudarle a comunicar y tomar decisiones.

Las personas de apoyo registradas no pueden:

- Tomar decisiones de parte de usted.

Persona de apoyo con limitantes: Una persona de apoyo con limitantes puede apoyarle de la misma manera que una persona de apoyo. Sin embargo, una persona de apoyo con limitantes deberá solicitar su consentimiento cada vez que solicite, acceda o reciba información sobre usted. Esto le proporciona a usted control adicional sobre su información y quién la recibe.

Tutor de apoyo registrado: Un tutor de apoyo registrado actúa tanto como persona de apoyo como el responsable sustituto de la toma de decisiones autorizado legalmente.

Un tutor de apoyo tiene todos los derechos y responsabilidades de una persona de apoyo registrada. Su deber principal es el de ayudar de manera activa a que usted tome sus propias decisiones. Esa persona utiliza su autoridad legal adicional como responsable sustituto de la toma de decisiones únicamente cuando usted no puede tomar una decisión.

Qué tipo de ayuda brindan las personas de apoyo

Las personas de apoyo pueden ayudarle de muchas maneras, entre las que se incluyen:

Entender información: Ayudan a leer y comprender documentos importantes, tales como su Acuerdo de Support at Home, sus estados de cuenta o los boletines mensuales.

Comunicarse con nosotros: Le ayudan a expresar sus ideas, necesidades y preferencias acerca de su atención, servicios y vida diaria.

Expresar sus opiniones: Pueden ayudarle a brindar comentarios, ofrecer sugerencias o abordar inquietudes.

Responsables sustitutos de la toma de decisiones

Un responsable sustituto de la toma de decisiones es una persona a quien usted autoriza legalmente a tomar decisiones si usted no puede hacerlo. Esta persona puede ser un tutor, o una persona con un Enduring Power of Attorney [Poder Notarial Duradero]. Usted les otorga esta autoridad a través de un documento legal de acuerdo con las leyes de su estado o territorio.

Necesitará proporcionarnos una copia de estos documentos legales y registrar el papel de esta persona en My Aged Care.

Si usted ya no puede tomar sus propias decisiones y no cuenta con una persona responsable sustituta de la toma de decisiones, usaremos los deseos y valores que usted expresó previamente para guiar su atención. Siempre nos guiaremos por su Advance Care Plan si tiene uno. Para proteger sus derechos e intereses, es posible que también contactemos a algún servicio de defensa independiente para recibir apoyo.

Advance Care Planning

Advance Care Planning [Planificación Anticipada de la Atención] es una manera de comunicar a su familia, personas de apoyo y profesional médico cómo desea que cuiden de usted si no es capaz de tomar o comunicar decisiones por usted su propia cuenta. Se trata de prepararse con anticipación en el caso de que alguna vez se encuentre mal y sea necesario tomar alguna decisión, por ejemplo:

- Resucitación y soporte vital.
- Cirugías de alto riesgo.
- Alimentación por sonda permanente.
- Ingresos al hospital o a una residencia de atención para personas mayores.

Advance Care Planning le permite tomar estas decisiones de manera anticipada y dejar registro de sus preferencias, ofreciéndole la tranquilidad de que sus elecciones se respetarán y seguirán.

Es buena idea empezar a planificar cuando se tiene buena salud. Esto le da tiempo para pensar con claridad y hablar acerca de sus preferencias con las personas que le brindan apoyo y profesionales médicos.

Hay unos pasos sencillos que puede dar:

1. Hable acerca de sus preferencias con su médico/a, familia, cuidadores y personas de apoyo.
2. Nombre un responsable sustituto de la toma de decisiones, quien —de ser necesario— tomará decisiones relacionadas con la salud en nombre de usted. El nombre legal que se le da a esta persona varía dependiendo de cada estado, pero su papel será el de hablar en su nombre cuando usted ya no pueda hacerlo.
3. Escriba sus preferencias en un documento llamado "Advance Care Directive" ["Directiva anticipada de atención de la salud"] (también se le puede conocer como "testamento en vida").
4. Comparta su plan. Proporcione copias de su Advance Care Directive a su familia, la persona responsable sustituta de la toma de decisiones, su médico y Regis, para que podamos agregarlo a su archivo. También puede subirla a My Health Record.

Para recibir orientación gratuita y apoyo en todos los asuntos relacionados con la planificación anticipada de atención, puede llamar al servicio de apoyo para Advance Care Planning al 1300 208 582 (de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m.) o consulte su sitio web: www.advancecareplanning.org.au.



Nota importante: Es de suma importancia obtener orientación legal y financiera independiente al preparar estos documentos. En conformidad con nuestros límites profesionales, los empleados de Regis tienen estrictamente prohibido proporcionar orientación de este tipo o participar en estas disposiciones legales en cualquier forma.

Su derecho a cambiar de proveedor

Queremos construir una excelente relación con usted, pero siempre respetaremos su derecho a elegir lo que sea mejor para sus circunstancias.

Puede cambiar de proveedor en cualquier momento si cree que un servicio distinto es más adecuado para usted. Si decide explorar otras opciones, le apoyaremos para que la transición sea lo más fácil posible. Puede contactar a My Aged care al 1800 200 422 para encontrar otros proveedores en su área, o consulte el sitio web: www.myagedcare.gov.au.



Aged Care Code of Conduct

Para establecer el estándar de trato respetuoso y digno para todos los residentes de hogares para personas mayores, el Gobierno australiano tiene un Aged Care Code of Conduct [Código de Conducta para la Atención a Personas Mayores]. El Código se aplica para todos los miembros del personal de Regis, así como otros trabajadores involucrados en su atención, y establece los estándares de conducta particulares que se espera en todo momento.

Todos los empleados de Regis deberán seguir el Code of Conduct:

- Act with respect for individuals' rights to freedom of expression, self-determination and decision-making in accordance with applicable laws and conventions.
- Act in a way that treats individuals with dignity and respect, and values their diversity.
- Act with respect for the privacy of individuals.
- Deliver funded aged care services in a safe and competent manner, with care and skill.
- Act with integrity, honesty and transparency.
- Promptly take steps to raise and act on concerns about matters that may impact the quality and safety of funded aged care services.
- Deliver funded aged care services free from all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.
- Take all reasonable steps to prevent and respond to all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.

Incidentes y divulgación abierta

Estamos comprometidos con tener apertura y transparencia con usted, en particular cuando algo sale mal. Aunque tenemos el firme objetivo de brindar el mejor cuidado posible, la atención a personas mayores es compleja y, en ocasiones, pueden ocurrir incidentes a pesar de nuestros mejores esfuerzos.

Nuestro proceso de divulgación abierta quiere decir que si ocurre un incidente o error que pueda afectar su atención o bienestar, se lo comunicaremos de manera honesta y oportuna a usted y a sus personas de apoyo (con su consentimiento).

Si algo sale mal, haremos lo siguiente:

- Se lo informaremos lo más pronto posible.
- Le informaremos a la persona de apoyo de su elección, si usted lo autoriza.
- Le explicaremos qué ocurrió, cómo ocurrió y qué es lo que implica para usted.
- Escucharemos sus inquietudes y responderemos sus preguntas.
- Nos disculparemos y reconoceremos el impacto del incidente.
- Explicaremos los pasos que estamos tomando para resolver el problema y prevenir que vuelva a pasar.
- Le incluiremos a usted en el proceso y le mantendremos al tanto.
- Seremos honestos, respetuosos y sensibles en todas nuestras comunicaciones.
- Le brindaremos apoyo a usted y a su familia, proporcionándole la información y asistencia necesarias.

En algunas circunstancias, es posible que Regis tenga que notificar el incidente a la Aged Care Quality and Safety Commission [Comisión de calidad y seguridad de atención a personas mayores] en conformidad con el Serious Incident Response Scheme [Esquema de notificación de incidentes graves]. Asimismo, es posible que tengamos que cumplir con otras obligaciones de notificación, tal como a la policía.

La apertura en la comunicación es importante para su seguridad y nos ayuda a mejorar nuestros servicios. Siéntase con la comodidad de hablar con cualquiera de nuestros empleados si tiene preguntas o inquietudes acerca de su experiencia.

Comentarios y quejas

Sus comentarios juegan un papel esencial en la mejora de nuestros servicios. Nuestro sistema de quejas y retroalimentación está diseñado para ser justo, transparente y accesible, a fin de que cada comentario se aborde de manera oportuna y sin temor a repercusiones.

Cuando usted brinda comentarios o presenta una queja, nuestro proceso le permite lo siguiente:

- **Control sobre su nivel de participación:** Puede elegir trabajar directamente con nosotros para resolver su inquietud o pedirnos que gestionemos el proceso íntegramente de su parte.
- **Comunicación clara:** Le mantendremos informado/a acerca del avance y el resultado, de acuerdo al nivel de participación que haya elegido.
- **Transparencia total:** A través de nuestro proceso de divulgación abierta, nos comunicaremos de manera honesta y oportuna con usted y, si así lo desea, sus personas de apoyo.
- **Trato respetuoso:** Se le incluirá en el proceso y le ofreceremos apoyo y un trato respetuoso durante todo el proceso.
- **Garantía de que la atención que recibe no se verá afectada:** Le aseguramos que brindar sus comentarios no afectará la calidad de la atención y los servicios que recibe.

Comentarios anónimos

Cualquier comentario se puede brindar de forma anónima. Si elige esta opción, llevaremos a cabo las acciones apropiadas de acuerdo a la información que proporcione. Sin embargo, tenga en cuenta que no podremos darle actualizaciones o confirmar si el resultado le parece satisfactorio.

Cómo brindar comentarios y presentar una queja:

De manera verbal

Usted puede ofrecer sus comentarios de forma verbal a cualquiera de nuestros miembros del personal. Si desea hablar con algún gerente, puede llamarlo de manera directa usando los datos de contacto que se le proporcionaron o solicitar que venga a hablar con usted para que pueda proporcionarle sus comentarios en persona.

Por correo electrónico o carta a su socio de atención

Si prefiere proporcionarnos sus comentarios por escrito, puede enviar un correo electrónico a su socio de atención o enviarnos una carta. Puede dar su nombre o hacerlo de manera anónima.

A través del equipo de asesoría de Regis al 1300 998 100

Si no se siente cómodo/a hablando con los miembros del equipo en la residencia donde vive, puede llamar o enviar un correo electrónico a nuestro equipo de asesoría llamando al 1300 998 100 o por correo electrónico al advice@regis.com.au

A través de Shareline llamando al 1300 987 621

Si siente que hay algo que deberíamos saber, pero se sentiría más cómodo/a hablando con alguien que no sea de Regis, puede contactar a Shareline. Shareline es un grupo externo que compartirá sus comentarios con nosotros. Puede contactarlos por teléfono, correo electrónico o por Internet. Si lo desea, pueden garantizar que sus comentarios permanezcan completamente anónimos.

shareline@stopline.com.au



Por escrito a nuestra oficina central

Puede enviar una carta a nuestra oficina central, dirigida a:

National General Manager – Home Care,
Level 2, 293 Camberwell Road,
Camberwell VIC 3124.

Incluya el nombre del servicio de atención en el hogar sobre el cual proporcionará comentarios para que podamos responder de forma adecuada. Responderemos lo más rápido posible a través de los métodos de contacto que nos haya proporcionado. También tiene el derecho de llevar a cabo este proceso de forma anónima.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Older Persons Advocacy Network (OPAN) ofrece un servicio gratuito de defensa. Pueden ayudarle a usted y a sus personas de apoyo a entender y ejercer sus derechos y a que se escuche su voz en asuntos importantes. Puede ponerse en contacto con ellos llamando al 1800 700 600 o para mayor información consulte www.opan.org.au

Contacte al Complaints Commissioner

[Comisionado de Quejas]

Puede contactar a la Aged Care Quality and Safety Commission llamando al 1800 951 822 si desea presentar una queja acerca de su experiencia con Regis, o la experiencia de algún familiar o amigo.

Personas sordas o con dificultades del oído o la vista

Si es una persona sorda, tiene dificultades para escuchar o discapacidad visual, díganos cuál es la mejor manera para brindar comentarios. Podemos coordinar intérpretes de manera remota en Auslan, intérpretes táctiles para personas sordas y ciegas y servicios de toma de notas para ayudar a comunicarnos. Estos servicios se le ofrecen de manera gratuita. También recibimos llamadas a través del National Relay Service (NRS) [Servicio Nacional de Retransmisión]. Para más información acerca del NRS, visite el sitio web del NRS o contacte su centro de atención llamando al 1800 555 660.



Intérpretes

Si usted o alguna persona de apoyo prefiere brindar comentarios en un idioma distinto al inglés, podemos organizar la participación de un intérprete profesional. De manera alternativa, puede enviar sus comentarios por escrito en el idioma de su elección.

Protección a denunciantes internos

La *Aged Care Act 2024* [Ley de Atención a Personas Mayores de 2024] y la *Corporations Act 2001* [Ley de Corporaciones de 2001] requieren que protejamos a denunciantes internos. Si cree que no hemos cumplido con nuestras obligaciones de atención o requisitos legales en vigor de la *Aged Care Act*, infórmenoslo. Adicionalmente, si sospecha que algún residente está enfrentando alguna conducta grave, maltrato, descuido o peligro, le alentamos a que lo denuncie. Se le protegerá de cualquier represalia y su identidad se mantendrá confidencial, salvo en determinadas situaciones previstas por la ley. Nuestro objetivo es garantizar un entorno seguro y transparente en el que pueda plantear sus inquietudes sin temor. Puede encontrar nuestra política de denuncias internas en nuestro sitio web (regis.com.au) o solicitar una copia en la recepción de su residencia.

Para denunciar una queja interna, contacte a Stopline, nuestra línea de atención independiente para denuncias internas:

- **Teléfono:** 1300 30 45 50
- **Correo electrónico:** regis@stopline.com.au
- **Sitio web:** regis.stoplinereport.com
- **Correo postal:** Regis, c/o Stopline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



Una última anotación acerca de su asociación con nosotros

Reconocemos que esta guía contiene mucha información, y que empezar o continuar su camino en la atención en casa es un paso importante para usted y las personas que le brindan apoyo.

Nuestro objetivo con esta guía es que sea un recurso útil que puede consultar cuando lo necesite; sin embargo, es solo el inicio de nuestra conversación. La base de nuestro apoyo es la relación que desarrollará usted con su socio de atención y su equipo de apoyo dedicado. Ellos están allí para escuchar, entender qué es importante para usted y colaborar con usted para que viva su vida de la manera que lo desea, en la comodidad de su propia casa.

Ninguna pregunta ni inquietud es demasiado pequeña. Le invitamos a comunicarse con nosotros de manera honesta y frecuente.

De parte del equipo de Regis, nos sentimos honrados de que nos haya elegido como socios de la atención.

Le damos la bienvenida a la comunidad de Regis.

Información importante de contacto

Regis Aged Care

Su oficina local:

Consulte el dorso de la página 24 para ver nuestro directorio local.

Cuándo llamar: Para consultas del día a día, para hablar con su socio de atención o para cambiar algún servicio.

Asesoría de Regis

- **Teléfono:** 1300 998 100
- **Correo electrónico:** advice@regis.com.au

Cuándo llamar: Para consultas generales o si desea brindar comentarios a nuestro equipo central.

Sitios y servicios de atención en el hogar

Queensland

Cairns

- **Teléfono:** 07 4039 5588
- Atención en el hogar
- Centro de salud y bienestar

Southeast Queensland

- **Teléfono:** 1300 998 100
- Atención en el hogar
- Centro de salud y bienestar

Townsville

- **Teléfono:** 07 4039 5588
- Centro de salud y bienestar

Northern Territory

Darwin

- **Teléfono:** 08 8920 2430
- Atención en el hogar
- Centro de salud y bienestar
- Centro de atención de relevo
- Grupo de apoyo social

Western Australia

Nedlands

- **Teléfono:** 08 6247 1238
- Centro de salud y bienestar

Port Coogee

- **Teléfono:** 08 6247 1238
- Centro de salud y bienestar

Sur de Tasmania

Hobart (Sur de Tasmania)

- **Teléfono:** 03 6282 2636
- Atención en el hogar
- Grupo de apoyo social

Norte de Tasmania

Launceston (Norte de Tasmania)

- **Teléfono:** 03 6335 8900
- Atención en el hogar
- Centro de atención de relevo
- Grupo de apoyo social

Victoria

Melbourne – Blackburn South

- **Teléfono:** 03 9895 5288
- Atención en el hogar
- Centro de salud y bienestar
- Centro de atención de relevo

Mildura

- **Teléfono:** 03 5021 0155
- Atención en el hogar
- Centro de atención de relevo

Mill Park

- **Teléfono:** 1300 998 100
- Atención en el hogar
- Centro de salud y bienestar

Servicios importantes de Gobierno y de defensa

My Aged Care:

- **Teléfono:** 1800 200 422

Cuándo llamar: Este es el principal punto de contacto del Gobierno australiano para todos los asuntos relacionados con la atención a personas mayores. Contáctelos para organizar su evaluación inicial o bien una nueva evaluación si sus necesidades han cambiado de forma significativa.

Aged Care Quality and Safety Commission:

- **Teléfono:** 1800 951 822

Cuándo llamar: Si tiene una queja acerca de su servicio de atención a personas mayores que siente que no se ha resuelto directamente con nosotros. Esta es una organización gubernamental independiente.

Older Persons Advocacy Network:

- **Teléfono:** 1800 700 600

Cuándo llamar: Para recibir orientación gratuita independiente y confidencial que le ayude a entender sus derechos y a resolver problemas.

Services Australia:

- **Teléfono:** 1800 227 475

Cuándo llamar: Para cualquier pregunta acerca de su evaluación formal de ingresos y bienes, con la cual se determina su tarifa de contribución.

Translating and Interpreting Service [Servicio de Traducción e Interpretación]:

- **Teléfono:** 131 450

Cuándo llamar: Este es un servicio gratuito para comunicarse con nosotros si el inglés no es su lengua materna. Podemos ayudar a encontrar un intérprete.

Organizaciones de salud y bienestar

Arthritis Australia

Proporciona información y apoyo para personas con artritis y otras afecciones musculoesqueléticas.

- **Sitio web:** www.arthritisaustralia.com.au
- **Línea de información:** 1800 011 041

Cancer Council Australia

Proporciona información, apoyo emocional y asistencia práctica para personas impactadas por el cáncer, sus familias y cuidadores.

- **Sitio web:** www.cancer.org.au
- **Línea de apoyo:** 13 11 20

Continence Foundation of Australia

Proporciona información, apoyo y recursos para la salud de la vejiga y el intestino.

- **Sitio web:** www.continence.org.au
- **National Continence Helpline**
[Línea de Atención Nacional para la Continencia]:
1800 33 00 66

Dementia Australia

Proporciona apoyo y defensa para personas que viven con demencia.

- **Sitio web:** www.dementia.org.au
- **National Dementia Helpline**
[Línea de Atención Nacional para la Demencia]:
1800 100 500

Diabetes Australia

Ofrece apoyo y defensa para personas afectadas por cualquier tipo de diabetes.

- **Sitio web:** www.diabetesaustralia.com.au
- **Línea de atención de NDSS:** 1800 637 700

Hearing Australia

Proporciona servicios subsidiados para el oído para personas que cumplen con los requisitos en conformidad con el Hearing Services Program [Programa de Servicios para la Audición] del Gobierno australiano.

- **Sitio web:** www.hearing.com.au
- **Teléfono:** 134 432

Lung Foundation Australia

Apoya a cualquier persona con enfermedades pulmonares, desde las investigaciones hasta la defensa para servicios de apoyo.

- **Sitio web:** www.lungfoundation.com.au
- **Centro de información y apoyo:** 1800 654 301

Parkinson's Australia

La organización nacional de defensa para personas que viven con enfermedad de Parkinson.

- **Sitio web:** www.parkinsons.org.au
- **Línea de información:** 1800 644 189

Stroke Foundation

Proporciona información y apoyo para sobrevivientes de accidentes cerebrovasculares y sus familias.

- **Sitio web:** www.strokefoundation.org.au
- **StrokeLine:** 1800 787 653

Vision Australia

Apoya a personas que están ciegas o que tienen visión limitada a vivir su vida de la manera que decidan.

- **Sitio web:** www.visionaustralia.org
- **Teléfono:** 1300 84 74 66

Muerte voluntaria asistida:

Para la información más actualizada y recursos locales específicos, busque en línea "Voluntary Assisted Dying" y acceda al sitio del Gobierno de su estado o territorio.

