



## Ενημέρωση σχετικά με τις αλλαγές στα Πακέτα Φροντίδας στο Σπίτι.

### Τί πρέπει να γνωρίζετε;

Η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση πραγματοποίησε σημαντικές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο τα Πακέτα Φροντίδας στο Σπίτι διανέμονται στους πελάτες. Από τις 27 Φεβρουαρίου 2017, τα διαθέσιμα Πακέτα Φροντίδας στο Σπίτι δε διανέμονται από έναν πάροχο υπηρεσιών. Όλα τα διαθέσιμα πακέτα επιστρέφονται στο My Aged Care, ώστε να μπορούν να καλυφθούν από έναν πελάτη που περιμένει στην κρατική λίστα αναμονής.

### Τί σημαίνει αυτό για εσάς;

Αυτό σημαίνει ότι αν χρειάζεστε βοήθεια στο σπίτι και επιθυμείτε να λάβετε ένα Πακέτο Φροντίδας στο Σπίτι, θα χρειαστεί να καλέσετε το My Aged Care στο τηλέφωνο 1800 200 422 για βοήθεια. Μόλις λάβετε βοήθεια, κάποιος θα σας ενημερώσει για το επίπεδο βοήθειας που έχετε εγκριθεί να λάβετε και έπειτα θα μπείτε στην κρατική λίστα αναμονής για το επίπεδο που έχετε εγκριθεί. Μόλις βρεθεί διαθέσιμο πακέτο, το My Aged Care θα σας στείλει ένα γράμμα με έναν κωδικό ενεργοποίησης. Έπειτα, θα πρέπει να καλέσετε τον Οργανισμό της Βασιλειάδας και να μας δώσετε τον κωδικό ενεργοποίησης με σκοπό να ξεκινήσουμε την παροχή των υπηρεσιών μας. Ο κωδικός ενεργοποίησης έχει διάρκεια για 56 ημέρες και αν δεν επιθυμείτε να κάνετε κάποια συμφωνία για Βοήθεια στο Σπίτι μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα, έχετε την επιλογή να παρατείνετε το χρόνο που ο κωδικός είναι διαθέσιμος για άλλες 28 ημέρες καλώντας το My Aged Care. Ο κωδικός ενεργοποίησης δεν θα λειτουργεί μετά τις 56 ημέρες και δεν θα έχετε δικαίωμα των επιπλέον 28 ημερών, εάν δεν καλέσετε έγκαιρα το My Aged Care.

Άλλο ένα στοιχείο σημαντικό για τα Πακέτα Φροντίδας στο Σπίτι είναι ότι εάν είστε ήδη κάτοχος ενός Πακέτου Φροντίδας στο Σπίτι και δεν είστε χαρούμενος με τον υπάρχων πάροχο υπηρεσιών που έχετε, τότε έχετε την επιλογή να μεταφερθείτε σε κάποιον άλλο πάροχο της επιλογής σας. Σας δίνετε η δυνατότητα να επιλέξετε όχι μόνο τον πάροχο υπηρεσιών της επιλογής σας, αλλά να μεταφέρετε επίσης τα χρήματα που δεν έχετε ξοδέψει και υπολύπονται στο λογαριασμό σας στο νέο πάροχο υπηρεσιών. Πρέπει να γνωρίζετε ωστόσο, ότι ίσως υπάρξει κάποιο ποσό χρέωσης που θα πρέπει να πληρώσετε κατά την έξοδο. Εάν επιθυμείτε να αλλάξετε πάροχο υπηρεσιών, τότε αυτό μπορεί να γίνει ενημερώνοντας το My Aged Care για την πρόθεση σας να μεταφερθείτε.

Ο Οργανισμός της Βασιλειάδας κατανοεί ότι αυτές οι αλλαγές ίσως δημιουργήσουν σύγχυση και ότι ίσως χρειαστείτε βοήθεια στο πως να έχετε πρόσβαση στο My Aged Care. Για αυτό το λόγο διαθέτουμε έναν Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης Πελατών διαθέσιμο να σας βοηθήσει με την πρόσβασή σας στις υπηρεσίες.

**Μπορείτε να καλείτε τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης Πελατών μας στο (02) 9784 3280 από τις 9:00 πμ μέχρι τις 5:00 μμ εάν επιθυμείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες.**