

Options in Aged Care

Opciones de asistencia para la tercera edad



English / Spanish



This information was compiled by the Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

Información recopilada por el Centro para la diversidad cultural en el envejecimiento (Centre for Cultural Diversity in Ageing) - 2008

©Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

## Options in Aged Care

There are many types of aged care services, but finding out what options are available to you or your family member can be confusing. This information provides an overview of aged care services and how you can access them, along with some useful contact numbers. It describes three types of government-subsidised aged care services:

- **Community Care**
- **Respite Care**
- **Residential Care**

Even if you do not require these services now, it is important to know what is available so you can plan for any care needs that you may have in the future.

## Opciones de asistencia para la tercera edad

Hay muchas clases de asistencia para la tercera edad y buscar las opciones a la disposición de usted o de un miembro de su familia puede ser desconcertante. Esta información ofrece un panorama de los servicios disponibles y orienta sobre cómo puede usted obtener acceso a ellos, ofreciéndole también ciertos números de teléfono útiles. Informaremos sobre tres clases de asistencia para la tercera edad con subsidio gubernamental.

- **Asistencia comunitaria (Community Care)**
- **Asistencia de relevo (Respite Care)**
- **Asistencia en centros residenciales (Residential care)**

Aun si no necesita estos servicios en este momento, es importante saber qué hay disponible, para poder prever cualquier necesidad que pudiera tener en el futuro.

## Community Care

Most older people prefer to continue living in their own home, but some people may find this difficult to do without assistance. There are a number of aged care services that help older people to continue living in their own home. This type of care is known as 'Community Care' and there are four different options, depending on your needs:

### Home and Community Care (HACC)

Home and Community Care provides basic support services for frail aged people who are experiencing difficulties managing daily tasks but who wish to continue living independently at home.

Services may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), Meals on Wheels and other food services, home help (assistance with housework, laundry and shopping), home modification and maintenance, transport, counselling and social support. Home and Community Care services are usually provided by local councils, community health centres and community organisations.

## Asistencia comunitaria (Community Care)

La mayoría de la gente mayor prefiere seguir viviendo en su casa, sin embargo para algunos esto podría resultar difícil si no reciben asistencia. Hay varios servicios para que la gente de la tercera edad pueda seguir viviendo en su casa. Esta clase de asistencia se conoce como Asistencia Comunitaria y hay cuatro opciones diferentes según sus necesidades:

### Servicio de asistencia comunitaria y domiciliaria (Home and Community Care - HACC)

El Servicio de asistencia comunitaria y domiciliaria provee servicios de apoyo básicos para personas de edad avanzada débiles, que tienen dificultades con los quehaceres diarios y sin embargo tienen el deseo de seguir viviendo en su casa de manera independiente.

Pueden estar incluidos servicios de enfermería y servicios de salud complementarios, asistencia personal (ayuda para bañarse, vestirse y comer), comidas a domicilio y otros servicios de alimentos, asistencia domiciliaria (ayuda para las tareas de la casa, lavar la ropa y hacer las compras), modificación y mantenimiento de la casa, transporte, asesoramiento y apoyo social. Los que normalmente proveen el Servicio de asistencia comunitaria y domiciliaria son los concejos municipales, centros comunitarios de salud y organizaciones comunitarias.

## **Community Aged Care Packages (CACP)**

Community Aged Care Packages provide services to frail aged people with more complex care needs, or who require a greater range of services to help them continue living at home.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: personal care (assistance with bathing, dressing and eating), meal preparation, home help (assistance with housework, laundry and shopping), gardening, transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Community Aged Care Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

## **Extended Aged Care at Home Packages (EACH)**

Extended Aged Care at Home Packages provide services to people who need more help than a Community Aged Care Package can provide.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages is

## **Paquetes de asistencia comunitaria para las personas de la tercera edad (Community Aged Care Packages - CACP)**

Los Paquetes de asistencia comunitaria para las personas de la tercera edad proveen servicios para personas mayores débiles, quienes tienen necesidades de asistencia más complejas, o quienes requieren una mayor gama de servicios para poder continuar viviendo en su casa.

Los paquetes de servicios son flexibles y están diseñados para satisfacer necesidades individuales. Pueden incluir asistencia personal (ayuda para bañarse, vestirse y comer), preparación de la comida, asistencia domiciliaria (ayuda para las tareas de la casa, lavar la ropa y hacer las compras), jardinería, transporte y apoyo social. Estos servicios están planeados y coordinados por un prestador de servicios de asistencia para la tercera edad aprobado. Un Equipo de evaluación de la asistencia a las personas de la tercera edad (Aged Care Assessment Team - ACAT) decide quién cumple con los requisitos para acceder a los Paquetes de asistencia comunitaria (véase página 9).

## **Paquetes de asistencia prolongada a domicilio para las personas de la tercera edad (Extended Aged Care at Home Packages - EACH)**

Los Paquetes de asistencia prolongada a domicilio para las personas de la tercera edad prestan servicios a personas, que necesitan más ayuda de lo que un Paquete de asistencia comunitaria para las personas de la tercera edad puede prestar.

Los paquetes de servicio son flexibles y están diseñados para ajustarse a necesidades individuales. Pueden incluir: servicios de enfermería y servicios de salud complementarios, asistencia personal (ayuda para bañarse, vestirse y comer), asistencia domiciliaria (ayuda para las tareas

determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

## Extended Aged Care at Home Packages Dementia (EACH D)

Extended Aged Care at Home Packages Dementia provide services to people living with dementia. The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support.

These Services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages Dementia is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Community Care and how to find a service that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222**.

de la casa, lavar la ropa y hacer las compras), transporte, y apoyo social. Estos servicios están planeados y coordinados por un prestador de servicios de asistencia para la tercera edad aprobado. Un Equipo de evaluación de la asistencia a las personas de la tercera edad (Aged Care Assessment Team - ACAT) decide quién cumple con los requisitos para acceder a los Paquetes de asistencia comunitaria (véase página 9).

## Paquetes de asistencia prolongada a domicilio para las personas de la tercera edad con demencia (Extended Aged Care at Home Packages Dementia - EACH D)

Los Paquetes de asistencia prolongada a domicilio para las personas de la tercera edad con demencia prestan servicios a las personas que sufren demencia. Los paquetes de servicio son flexibles y están diseñados para ajustarse a necesidades individuales. Pueden incluir: servicios de enfermería y servicios de salud complementarios, asistencia personal (ayuda para bañarse, vestirse y comer), asistencia domiciliaria (ayuda para las tareas de la casa, lavar la ropa y hacer las compras), transporte, y apoyo social.

Estos servicios están planeados y coordinados por un prestador de servicios de asistencia para la tercera edad aprobado. Un Equipo de evaluación de la asistencia a las personas de la tercera edad (Aged Care Assessment Team - ACAT) decide quién cumple con los requisitos para los Paquetes de asistencia comunitaria (véase página 9).

Para mayores informes sobre Asistencia Comunitaria y cómo encontrar un servicio que satisfaga sus necesidades, llame al **Centro del Commonwealth de información sobre la asistencia (Commonwealth Carelink Centre)** al **1800 052 222**.

## Respite Care

Respite Care is short-term care, which enables the older person and their carer to have a break from their normal routine. Many older people are cared for by family members at home. It is important that carers are supported in this valuable role, especially as many carers are themselves elderly. Respite Care supports the carer to have a break from their caring responsibilities, while also helping the older person to continue living at home.

Respite Care provides care services to the older person on a temporary basis, which enables the carer to rest, attend to other responsibilities (eg shopping), or to have a holiday. It is usually planned in advance, but may be arranged in an emergency (eg if the carer is unwell).

Respite care may also be accessed by older people who live on their own and feel unable to look after themselves and need a break. It can be provided in the older person's home, in day-care centres or in Residential Care. Respite Care is provided through Home and Community Care, the National Respite for Carers Program and Residential Care. Access to Respite Care is based on eligibility, priority and need.

For more information about Respite Care and other support services for carers, call the **Commonwealth Carers' Respite Centre** on **1800 059 059**.

## Asistencia de relevo (Respite Care)

La Asistencia de relevo es asistencia a corto plazo, que permite a la persona de la tercera edad y a su cuidador hacer una pausa en su rutina normal. Muchas veces son los familiares quienes cuidan a las personas mayores en casa. Es importante apoyar a los cuidadores en su valioso papel, y sobre todo porque muchos de ellos también son personas de edad avanzada. La Asistencia de relevo les da el apoyo para un descanso de sus responsabilidades de cuidador, y asiste mientras tanto a la persona cuidada para que pueda seguir viviendo en su casa.

La Asistencia de relevo presta servicios de cuidado a la persona de la tercera edad de manera temporal, permitiéndole así al cuidador a descansar, dedicarse a otras responsabilidades (por ejemplo, ir de compras), o gozar de unas vacaciones. Normalmente se planea de antemano, pero se puede arreglar también en un caso de emergencia (por ejemplo, si el cuidador no se siente bien).

Personas de la tercera edad, que viven solos y se sienten incapaces de cuidarse y necesitan un descanso, también pueden recibir Asistencia de relevo en su casa, en un centro de asistencia diurna o en Asistencia en centros residenciales. La Asistencia de relevo se provee por medio del Servicio de asistencia comunitaria y domiciliaria, del Programa Nacional de Relevo para Cuidadores (National Respite for Carers Program) y de la Asistencia en centros residenciales. Para recibir la Asistencia de Relevo hay que cumplir con los requisitos, demostrar prioridad y necesidad.

Para mayores informes sobre la Asistencia de relevo y otros servicios de apoyo para cuidadores llame al **Centro de relevo del Commonwealth para cuidadores** al **1800 059 059**.

## Residential Care

As an older person's level of frailty increases, it may no longer be an option for them to continue living in their own home and an aged care home may need to be considered. Aged care homes are also known as 'Residential Care'.

There are two types of Residential Care: low-level care and high-level care. Both levels of care provide a range of specified services, including: accommodation, basic furnishings, laundry, cleaning, meals and refreshments, staff to help at all times, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), occasional nursing care and social activities.

High-level care is designed for people who are very frail, require 24-hour assistance and on-going nursing care. Some aged care homes provide low-level care and high-level care, enabling people to stay in the same home even if their care needs change. This is known as 'ageing in place'. Aged care homes are run by approved aged care service providers. Eligibility for Residential Care is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Residential Care and how to find a home that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222** or the **Aged Care Information Line** on **1800 500 853**.

## Asistencia en centros residenciales (Residential Care)

Cuando el nivel de fragilidad aumenta en una persona de la tercera edad, es posible que no pueda seguir viviendo en su casa y probablemente será necesario considerar la Asistencia en centro residencial.

Hay dos clases: Asistencia de menor intensidad y Asistencia mayor. Ambos niveles de cuidados prestan una gama de servicios específicos, que incluyen alojamiento, mobiliario básico, lavandería, limpieza, comida y bebida, personal para ayudar en cualquier momento, asistencia personal (ayuda para bañarse, vestirse y comer), servicio ocasional de enfermería y actividades sociales.

La asistencia de mayor complejidad está diseñada para gente muy débil, que requiere asistencia de 24 horas y servicio continuo de enfermería. Algunos centros residenciales para la tercera edad ofrecen tanto Asistencia de menor intensidad como Asistencia mayor, lo cual hace posible que la gente se quedara en el mismo centro aunque sus necesidades de asistencia cambien. Esto se conoce como "avanzar en edad en el mismo lugar". Los Centros residenciales para las personas de la tercera edad están manejados por un prestador de servicios de asistencia para la tercera edad aprobado. Un Equipo de evaluación de la asistencia a las personas de la tercera edad decide quién cumple con los requisitos para acceder a Asistencia en un centro residencial (véase página 9).

Para mayores informes sobre Asistencia en centros residenciales y cómo encontrar un centro que satisfaga sus necesidades, llame al **Centro del Commonwealth de información sobre la asistencia (Commonwealth Carelink Centre)** al **1800 052 222** o a la **Información telefónica de asistencia a la tercera edad (Aged Care Information Line)** al **1800 500 853**.

## Additional Information

### Aged Care Assessment Team (ACAT)

The first step in accessing most government-subsidised aged care services is to receive an assessment by the Aged Care Assessment Team (ACAT). Eligibility for Community Aged Care Packages, Extended Aged Care at Home Packages and Residential Care is determined by an ACAT assessment, which determines eligibility by assessing a person's needs.

This is a free and confidential service, and the process is not as daunting as it may sound. An ACAT representative (usually a doctor, nurse, social worker or other health care professional) will assess your situation and specific care needs.

You will be informed about the services you are eligible to receive and how to find a service that meets your needs. You may choose to have a relative or friend with you during the assessment. You also have the right to ask ACAT to provide an interpreter. If you are not satisfied with the outcome of the assessment, you have the right to appeal the decision.

To arrange an ACAT assessment, you can ask your doctor for a referral or call the Commonwealth Carelink Centre on 1800 052 222.

### Fees & Charges

The cost of receiving aged care services is based on a person's

## Información adicional

### Equipo de evaluación de la asistencia a las personas de la tercera edad (Aged Care Assessment Team - ACAT)

El primer paso para recibir la mayoría de los servicios de asistencia para la tercera edad subvencionados por el gobierno es acudir al Equipo de evaluación de la asistencia a las personas de la tercera edad. El acceso a Paquetes de asistencia comunitaria para las personas de la tercera edad, Paquetes de asistencia prolongada a domicilio para las personas de la tercera edad y Asistencia en centros residenciales se decide por medio de una evaluación del ACAT, la cual determina la elegibilidad evaluando las necesidades de la persona.

Es un servicio gratis y confidencial, y el proceso no es tan abrumador como suena. Un representante del ACAT (normalmente un doctor, personal de enfermería, asistente social u otro profesional de servicios médicos) evalúa su situación y sus necesidades específicas de asistencia.

Le informarán acerca de los servicios a los cuales podrá acceder y cómo puede encontrar un servicio para satisfacer sus necesidades. Puede estar acompañado por un familiar o amigo durante la evaluación. También tiene derecho a pedirle al ACAT que ponga a su disposición a un intérprete. Si no está satisfecho con el resultado de la evaluación, tiene derecho a apelar contra la decisión. Para solicitar una evaluación, puede pedir a su doctor que le enviara al ACAT o llame al Centro del Commonwealth de información sobre la asistencia al 1800 052 222.

### Aranceles y costos

El costo de recibir los servicios de asistencia para la tercera edad está

assessed care needs and their ability to pay. Special consideration is given to people who are financially disadvantaged. It is important to know that you will not be denied access to a service if you are unable to pay. All people receive the same quality of care regardless of the level of fees paid. To find out more about fees and charges, contact the Aged and Community Care Information Line on 1800 500 853.

## Your Rights & Responsibilities

Aged care service providers are obliged to inform you of your rights and responsibilities regarding the services you are receiving. Whether you are receiving Residential Care or Community Care, it is important to be aware of your rights, which include the right to:

- Be informed about your rights;
- Be involved and informed about all decisions related to your care;
- Be in charge of your life, your money and your possessions;
- Be treated with dignity and respect;
- Continue your cultural or religious practices and retain the language of your choice without discrimination;
- Good quality care that meets your needs;
- Complain and take steps to sort out any problems;
- Privacy.

For more information about your rights and responsibilities regarding aged care services, contact the National Aged Care

basado en las necesidades de asistencia de la persona evaluada y su capacidad de pago. Se brinda consideración especial a la gente desfavorecida. Es importante saber que a usted no se le negará el acceso a un servicio si no puede pagarlo. Toda la gente recibe asistencia de la misma calidad, sin importar lo que paguen. Para saber más acerca de aranceles y costos, llame a la Información telefónica de asistencia a la tercera edad (Aged Care Information Line) al 1800 500 853.

## Sus derechos y responsabilidades

Los proveedores de servicios de asistencia para la tercera edad tienen la obligación de informarlo sobre sus derechos y responsabilidades acerca de los servicios recibidos. Ya sea que usted está recibiendo Asistencia en un centro residencial o Asistencia Comunitaria, es importante que esté consciente de sus derechos, los cuales incluyen el derecho a:

- Estar informado sobre sus derechos;
- Estar informado y ser partícipe de todas las decisiones en relación a la asistencia recibida
- Encargarse de su vida, su dinero y sus posesiones;
- Ser tratado con dignidad y respeto;
- Continuar con sus costumbres culturales o religiosas y conservar el idioma de su elección sin discriminación;
- Asistencia de buena calidad, que satisfaga sus necesidades;
- Quejarse y tomar medidas para solucionar cualquier problema;
- Privacidad.

Para mayores informes sobre sus derechos y responsabilidades acerca de los servicios de asistencia para la tercera edad llame a la Información

Advocacy Line on 1800 700 600.

## Concerns and Complaints

If you have a concern or complaint about the quality of care or services you are receiving, you may like to discuss this with the Manager of the aged care service. If you are uncomfortable doing this, or you do not like how your complaint has been handled, you can contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme on 1800 550 552. This is a free and confidential service.

telefónica de defensa de la asistencia para la tercera edad (National Aged Care Advocacy Line) al 1800 700 600.

## Preocupaciones y quejas

Si usted tiene una preocupación o una queja acerca de la calidad de la asistencia o de los servicios que está recibiendo, quizás desee discutirla con el gerente del servicio de asistencia para la tercera edad. Si esto le resulta incómodo, o no está conforme con el manejo de su queja, puede llamar al Programa de Investigación de Quejas de la Atención a la Tercera Edad (Aged Care Complaints Investigation Scheme) al 1800 550 552. Es un servicio gratuito y confidencial.

## Useful Contact Numbers

If you need an interpreter to help you to communicate over the phone, call the **Translating and Interpreting Service** on **13 14 50**. This is a free service.

Note that calls to numbers beginning with '1800' are free, except when made from mobile phones.

### **Aged Care Complaints Investigation Scheme: 1800 550 552**

The Aged Care Complaints Investigation Scheme investigates complaints and concerns about government-subsidised aged care services, including community care, respite care and residential care. Contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme if you have a concern or complaint about the services you are receiving. Complaints can be made anonymously. This is a free service.

### **Aged Care Information Line: 1800 500 853**

The Aged Care Information Line provides information about aged care services, including information on fees and charges, incoming testing and financial assistance.

## Números de contacto útiles

Si necesita a un intérprete para que le ayude a comunicarse por teléfono, llame al **Servicio de Traducción e Interpretación (Translating and Interpreting Service)** al **13 14 50**. Es un servicio gratuito.

Llamadas a los números que empiezan con "1800" son gratuitas, salvo las hechas desde un celular.

### **Programa de Investigación de Quejas de la Atención a la Tercera Edad (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552**

El Programa de Investigación de Quejas de la Atención a la Tercera Edad investiga las quejas y preocupaciones acerca de los servicios de asistencia para la tercera edad subvencionados por el gobierno, incluida la asistencia comunitaria, la asistencia de relevo y la asistencia en centros residenciales. Póngase en contacto con el Programa de Investigación de Quejas de la Atención a la Tercera Edad si tiene alguna preocupación o queja acerca de los servicios recibidos. Las quejas pueden hacerse de manera anónima. Es un servicio gratuito.

### **Información telefónica de asistencia a la tercera edad (Aged Care Information Line): 1800 500 853.**

La Información telefónica de asistencia a la tercera edad proporciona información sobre los servicios de asistencia a la tercera edad, y también sobre aranceles y costos, prueba de ingresos y asistencia financiera.

### **Centrelink - Disability, Sickness and Carers: 13 27 17**

Call this number for disability, sickness and carer enquiries, including Disability Support Pension, Mobility Allowance, Carer Payment, Carer Allowance and Sickness Allowance.

### **Centrelink - Multilingual Call: 13 12 02**

Call this number to speak to Centrelink employees in your preferred language.

### **Centrelink - Retirement Services: 13 23 00**

Call this number for retirement enquiries, including Age Pension, Pensioner Concession Cards, Commonwealth Seniors Health Card, and for enquiries regarding income assessment for residential care fees. You can also call this number to access Centrelink's Financial Information Service, which is a free and independent service available to everyone in the community (even if you are not receiving a pension or benefit).

### **Centrelink - Discapacidad, enfermedad y cuidadores: 13 27 17**

Llame a este número para información sobre discapacidad, enfermedad y cuidadores, inclusive la Pensión de ayuda para personas discapacitadas (Disability Support Pension), Asignación para movilidad, Pago para cuidadores (Carer Payment), Asignación para cuidadores (Carer Allowance) y Asignación por enfermedad (Sickness Allowance).

### **Servicio Plurilingüe de Centrelink: 13 12 02**

Llame a este número para hablar con empleados de Centrelink en su idioma preferido.

### **Centrelink - Servicios para jubilados: 13 23 00**

Llame a este número para información sobre jubilación, inclusive Pensión de vejez (Age Pension), Tarjeta de concesión de pensionado (Pensioner Concession Cards), Tarjeta de salud del Commonwealth para las personas de la tercera edad (Commonwealth Seniors Health Card) y para informes acerca de la evaluación de ingresos para aranceles de asistencia en centros residenciales. También puede llamar a este número para el Servicio de información financiera de Centrelink (Financial Information Service), que es un servicio gratis e independiente a la disposición de cualquier miembro de la comunidad (aunque no reciba una pensión o beneficio).

### **Commonwealth Carelink Centre: 1800 052 222**

The Commonwealth Carelink Centre provides a single point of contact for information about aged care services. Contact the Commonwealth Carelink Centre to find out what aged care services are available in your area or anywhere in Australia, as well as information on costs, assessment procedures and eligibility criteria. This is a free and confidential service.

### **Commonwealth Carers' Respite Centre: 1800 059 059**

The Commonwealth Carer Respite Centre coordinates access to respite services in your local area, provides information and advice about respite options, help with organising emergency or planned respite, and financial assistance for short-term or emergency respite. This is a 24-hour service.

### **National Aged Care Advocacy Line: 1800 700 600**

Contact the National Aged Care Advocacy Line to find your local advocacy service. Advocacy services help to promote your rights in relation to aged care services and can increase your involvement in decision-making processes. These services may play an important role in supporting you through a complaint process and advising you of your 5 rights in negotiations with aged care service

### **Centro del Commonwealth de información sobre la asistencia: 1800 052 222.**

El Centro del Commonwealth de información sobre la asistencia brinda un contacto centralizado para informes sobre servicios de asistencia para la tercera edad. Llame al Centro del Commonwealth de información sobre la asistencia para saber cuáles son los servicios de asistencia para la tercera edad en su zona o en cualquier lugar en Australia y también para orientación acerca de costos, procedimientos de evaluación y criterios para recibir asistencia. Es un servicio gratuito y confidencial.

### **Centro de relevo del Commonwealth para cuidadores: 1800 059 059**

El Centro de relevo del Commonwealth para cuidadores coordina el acceso a servicios de relevo en su zona, da informes y consejos acerca de opciones de relevo, ayuda a organizar relevo de emergencia o planeado, y provee asistencia financiera para relevo a plazo corto o de emergencia. Es un servicio continuo de las 24 horas.

### **Información telefónica de defensa de la asistencia para la tercera edad: 1800 700 600.**

Llame a la Información telefónica de defensa de la asistencia para la tercera edad para averiguar el servicio de defensa de su área. Los servicios de defensa ayudan a promover sus derechos relacionados con los servicios de asistencia para la tercera edad y pueden reforzar su participación en los procesos de formular decisiones. Estos servicios

providers. This is a free and confidential service.

### **National Dementia Helpline: 1800 100 500**

The National Dementia Helpline is a 24-hour national telephone and support service run by Alzheimer's Australia. It provides support, practical information and advice, as well as information on the full range of services provided by Alzheimer's Australia. This is a free and confidential service.

pueden jugar un papel importante en apoyarle a través del procedimiento de quejas e informarle sobre sus derechos en las negociaciones con proveedores de asistencia para la tercera edad. Es un servicio gratuito y confidencial.

### **Línea telefónica nacional de información sobre demencia (National Dementia Helpline): 1800 100 500**

La Línea telefónica nacional de información sobre demencia es un servicio nacional telefónico de apoyo, manejado por Alzheimer's Australia. Brinda apoyo, información práctica y consejo, así como informes sobre toda la gama de servicios ofrecidos por Alzheimer's Australia. Es un servicio gratuito y confidencial.