

Options in Aged Care

Opções de Cuidados a Idosos



English / Portuguese



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

Esta informação foi compilada pelo Centro para a Diversidade Cultural no Envelhecimento 2008 (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.

Opções de Cuidados a Idosos

Há muitos tipos de serviços de cuidados a idosos, mas descobrir quais as opções disponíveis para si ou seu familiar pode ser confuso. Esta informação dá-lhe uma ideia dos serviços disponíveis e como você pode acedê-los, juntamente com alguns números de contacto úteis. Descreve três tipos de serviços de cuidados a idosos subsidiados pelo governo:

- **Cuidados Comunitários (Community Care)**
- **Cuidados para Folga (Respite Care)**
- **Cuidados em Lares de Idosos (Residential Care)**

Mesmo que não necessite destes serviços neste momento, é importante saber o que está disponível a fim de planear para qualquer necessidade de cuidados que poderá ter no 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.

Cuidados Comunitários (Community Care)

A maioria das pessoas idosas prefere continuar a viver em sua casa, mas algumas pessoas poderão ter dificuldade se não tiverem ajuda. Há vários serviços de cuidados a idosos que ajudam os idosos a continuar a viver em sua casa. Este tipo de cuidados é chamado 'Cuidados Comunitários' e existem quatro opções diferentes de acordo com as suas necessidades:

Cuidados Comunitários e Domiciliares (Home and Community Care - HACC)

Os Cuidados Comunitários e Domiciliares prestam serviços de apoio básico aos idosos débeis que têm dificuldade em gerir as tarefas diárias mas que querem continuar a viver independentemente em sua casa.

Estes serviços podem incluir: serviços de enfermagem e serviços auxiliares de saúde, cuidados pessoais (ajuda para tomar banho, vestir e comer), refeições ao domicílio (Meals on Wheels) e outros serviços alimentares, assistência domiciliar (ajuda para as tarefas domésticas, lavar a roupa e fazer compras), modificação e manutenção da casa, transporte, aconselhamento e apoio social. Os serviços de Cuidados Comunitários e Domiciliares são geralmente providenciados pelas câmaras locais, centros de saúde comunitária e organizações comunitárias.

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

Pacotes de Cuidados Comunitários aos Idosos (Community Aged Care Packages - CACP)

Os Pacotes de Cuidados Comunitários aos Idosos providenciam serviços aos idosos débeis com necessidade de cuidados mais complexos ou que necessitam de uma maior gama de serviços para ajudá-los a continuar a viver em casa.

Estes pacotes de services são flexíveis e concebidos para satisfazer necessidades individuais e podem incluir: cuidados pessoais (ajuda para tomar banho, vestir e comer), preparação de refeições, assistência domiciliar (ajuda para as tarefas domésticas, lavar a roupa e fazer compras), jardinagem, transporte e apoio social. Estes serviços são planeados e coordenados por um prestador aprovado de serviços de cuidados a idosos. A elegibilidade aos Pacotes de Cuidados Comunitários aos Idosos é determinada por uma *Equipa de Avaliação de Cuidados a Idosos (Aged Care Assessment Team)* (ver página 9).

Pacotes de Cuidados Extensivos aos Idosos no Domicílio (Extended Aged Care at Home Packages - EACH)

Os Pacotes de Cuidados Extensivos aos Idosos no Domicílio providenciam serviços às pessoas que necessitam de mais ajuda do que aquela providenciada pelos Pacotes de Cuidados Comunitários aos Idosos.

Estes pacotes de serviços são flexíveis e concebidos para satisfazer necessidades individuais e podem incluir: serviços de enfermagem e serviços auxiliares de saúde, cuidados pessoais (ajuda para tomar banho, vestir e comer), assistência domiciliar (ajuda para as tarefas domésticas, lavar a roupa e fazer compras), transporte e apoio social. Estes serviços são planeados e coordenados por um prestador

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**.

aprovado de serviços de cuidados a idosos. A elegibilidade aos Pacotes de Cuidados Extensivos aos Idosos no Domicílio é determinada por uma *Equipa de Avaliação de Cuidados a Idosos (Aged Care Assessment Team)* (ver página 9).

Pacotes de Cuidados Extensivos aos Idosos com Demência no Domicílio (Extended Aged Care at Home Packages Dementia - EACH D)

Os Pacotes de Cuidados Extensivos aos Idosos com Demência no Domicílio providenciam serviços às pessoas que sofrem de demência. Estes pacotes de services são flexíveis e concebidos para satisfazer necessidades individuais e podem incluir: serviços de enfermagem e serviços auxiliares de saúde, cuidados pessoais (ajuda para tomar banho, vestir e comer), assistência domiciliar (ajuda para as tarefas domésticas, lavar a roupa e fazer compras), transporte e apoio social.

Estes serviços são planeados e coordenados por um prestador aprovado de serviços de cuidados a idosos. A elegibilidade aos Pacotes de Cuidados Extensivos aos Idosos com Demência no Domicílio é determinada por uma *Equipa de Avaliação de Cuidados a Idosos (Aged Care Assessment Team)* (ver página 9).

Para mais informação sobre os Cuidados Comunitários e como encontrar um serviço que satisfaça as suas necessidades, ligue para o **Centro do Commonwealth de Informação sobre os Cuidados e Serviços (Commonwealth Carelink Centre)** no **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**.

Cuidados para Folga (Respite Care)

Os Cuidados para Folga são cuidados a curto prazo que permitem que o idoso e o seu cuidador tenham uma folga da sua rotina normal. Muitos idosos são cuidados em casa por membros da família. É importante que os cuidadores sejam apoiados neste papel valioso, especialmente porque muitos cuidadores são eles próprios idosos. Os Cuidados para Folga apoiam o cuidador permitindo-lhe uma folga das suas responsabilidades de cuidador, e ao mesmo tempo ajudam o idoso a continuar a viver em casa.

Os Cuidados para Folga prestam serviços de cuidados numa base provisória, o que permite que o cuidador descanse, trate de outras responsabilidades (ex. fazer compras) ou tenha umas férias. Isto é geralmente planeado de antemão, mas pode ser arranjado em caso de emergência (ex. se o cuidador sentir-se indisposto).

Os Cuidados para Folga também podem ser acedidos pelos idosos que vivem sós e não conseguem cuidar de si mesmos e precisam de um descanso. Podem ser prestados em casa do idoso, nos centros de dia ou em Lares de Idosos. Os Cuidados para Folga são providenciados através dos Cuidados Comunitários e Domiciliares, do Programa Nacional de Folga para os Cuidadores (National Respite for Carers Program) e dos Cuidados em Lares de Idosos. O acesso aos Cuidados para Folga baseiam-se na elegibilidade, prioridade e necessidade.

Para mais informação sobre os Cuidados para Folga e outros serviços de apoio aos cuidadores, ligue para o **Centro do Commonwealth de Folga para os Cuidadores (Commonwealth Carers' Respite Centre)** no **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**.

Cuidados em Lares de Idosos (Residential Care)

À medida que o nível de debilidade do idoso aumenta, a opção de ele continuar a viver em casa poderá não ser possível e poderá ser preciso considerar um lar de idosos. Os lares de idosos são também chamados 'Residential Care'.

Há dois tipos de Lares de Idosos: cuidados a nível básico e cuidados a nível elevado. Os dois níveis de cuidados prestam uma variedade de serviços específicos, incluindo: alojamento, mobiliário básico, lavagem de roupa, limpeza, refeições e lanches, pessoal para ajudar todo o tempo, cuidados pessoais (ajuda para tomar banho, vestir e comer), cuidados de enfermagem ocasionais e actividades sociais.

Os cuidados a nível elevado foram concebidos para pessoas muito débeis que necessitam de assistência durante 24 horas e cuidados de enfermagem contínuos. Alguns lares de idosos oferecem tanto cuidados a nível básico como cuidados a nível elevado, permitindo que as pessoas permaneçam no mesmo lar mesmo quando as suas necessidades de cuidados mudam. Isto é chamado 'envelhecer no mesmo lugar'. Os lares de idosos são geridos por prestadores aprovados de services de cuidados a idosos. A elegibilidade aos Cuidados em Lares de Idosos é determinada por uma *Equipa de Avaliação de Cuidados a Idosos (Aged Care Assessment Team)* (ver página 9).

Para mais informação sobre Cuidados em Lares de Idosos e como encontrar um lar que satisfaça as suas necessidades, ligue para o **Centro do Commonwealth de Informação sobre os Cuidados e Serviços (Commonwealth Carelink Centre)** no **1800 052 222** ou para a **Linha de Informação sobre os Cuidados a Idosos (Aged Care Information Line)** no **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.

Informação Adicional

Equipa de Avaliação de Cuidados a Idosos (Aged Care Assessment Team - ACAT)

O primeiro passo para o acesso à maioria dos serviços de cuidados a idosos subsidiados pelo governo é obter uma avaliação feita pela Equipa de Avaliação de Cuidados a Idosos (ACAT). A elegibilidade aos Pacotes de Cuidados Comunitários aos Idosos, Pacotes de Cuidados Extensivos aos Idosos no Domicílio e Cuidados em Lares de Idosos é determinada por uma avaliação da ACAT, a qual determina a elegibilidade através da avaliação das necessidades de uma pessoa.

Este é um serviço grátis e confidencial e o processo não é tão assustador como parece. Um representante da ACAT (geralmente um médico, enfermeiro, assistente social ou outro profissional de cuidados de saúde) fará uma avaliação da sua situação e necessidades específicas de cuidados.

Você será informado sobre os serviços aos quais tem direito e como encontrar um serviço que satisfaça as suas necessidades. Pode ir acompanhado de um familiar ou amigo durante a avaliação. Também tem o direito de pedir à ACAT que lhe arranje um intérprete. Se não estiver satisfeito com o resultado da avaliação, tem o direito de apelar contra a decisão.

Para marcar uma avaliação da ACAT, pode pedir uma carta de referência do seu médico ou ligar para o Centro do Commonwealth de Informação sobre os Cuidados e Serviços (Commonwealth Carelink Centre) no 1800 052 222.

Fees & Charges

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

Taxas e Encargos

O custo de receber serviços de cuidados a idosos está baseado na avaliação das necessidades de cuidados da pessoa e sua capacidade de pagar. Dá-se consideração especial às pessoas com dificuldade financeira. É importante que saiba que não lhe será negado acesso a um serviço se não puder pagar. Todas as pessoas recebem a mesma qualidade de cuidados independentemente do valor pago. Para mais informação sobre as taxas e encargos, contacte a Linha de Informação sobre os Cuidados Comunitários e de Idosos (Aged and Community Care Information Line) no 1800 500 853.

Seus Direitos e Responsabilidades

Os prestadores de serviços de cuidados a idosos são obrigados a informá-lo dos seus direitos e responsabilidades em relação aos serviços que recebe. Quando estiver a receber Cuidados em Lar de Idosos ou Cuidados Comunitários, é importante que esteja ciente dos seus direitos, os quais incluem o direito de:

- Ser informado sobre os seus direitos;
- Estar envolvido e informado sobre todas as decisões relacionadas com os seus cuidados;
- Ser responsável pela sua vida, seu dinheiro e seus bens;
- Ser tratado com dignidade e respeito;
- Continuar com as suas práticas culturais ou religiosas e manter a língua da sua escolha sem discriminação;
- Cuidados de boa qualidade que satisfaçam as suas necessidades;
- Queixar-se e tomar medidas para resolver qualquer problema;

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

- Privacidade.

Para mais informação sobre os seus direitos e responsabilidades em relação aos serviços de cuidados a idosos, contacte a Linha Nacional de Defesa de Cuidados a Idosos (National Aged Care Advocacy Line) no 1800 700 600.

Preocupações e Queixas

Se tiver alguma preocupação ou queixa sobre a qualidade dos cuidados ou serviços que recebe, poderá querer discutir isto com o Gerente do serviço de cuidados a idosos. Se sentir-se constrangido para isto ou não gostar da maneira como a sua queixa foi tratada, pode contactar o Programa de Investigação de Queixas sobre os Cuidados a Idosos (Aged Care Complaints Investigation Scheme) no 1800 550 552. Este é um serviço grátis e 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 úteis

Se necessitar um intérprete para ajudá-lo na comunicação pelo telefone, ligue para o **Serviço de Tradutores e Intérpretes (Translating and Interpreting Service)** no **13 14 50**.

Este é um serviço grátis. As chamadas para os números que começam em '1800' são grátis, excepto quando forem feitas de um telemóvel.

Programa de Investigação de Queixas sobre os Cuidados a Idosos (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552

O Programa de Investigação de Queixas sobre os Cuidados a Idosos investiga as queixas e preocupações sobre os serviços de cuidados a idosos subsidiados pelo governo, incluindo os cuidados comunitários, cuidados para folga e cuidados em lares de idosos. Contacte o Programa de Investigação de Queixas sobre os Cuidados a Idosos se tiver uma preocupação ou queixa sobre os serviços que está a receber. As queixas podem ser anónimas. Este é um serviço grátis.

Linha de Informação sobre os Cuidados a Idosos (Aged Care Information Line): 1800 500 853

A Linha de Informação sobre os Cuidados a Idosos fornece informação sobre os serviços de cuidados a idosos, incluindo informação sobre as taxas e encargos, teste de rendimentos e assistência financeira.

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).

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

Centrelink - Invalidez, Doença e Cuidadores: 13 27 17

Ligue para este número para informação sobre a invalidez, doença e cuidadores, incluindo Pensão de Apoio a Inválidos (Disability Support Pension), Subsídio de Mobilidade (Mobility Allowance), Pagamento para Cuidadores (Carer Payment), Subsídio para Cuidadores (Carer Allowance) e Subsídio de Doença (Sickness Allowance).

Centrelink - Serviço Telefónico Multilíngue: 13 12 02

Ligue para este número para falar com um funcionário do Centrelink na sua língua preferida.

Centrelink - Serviços de Reforma: 13 23 00

Ligue para este número para informação sobre a reforma, incluindo Pensão de Velhice (Age Pension), Cartão de Concessão do Pensionista (Pensioner Concession Card), Cartão do Commonwealth de Cuidados de Saúde aos Idosos (Commonwealth Seniors Health Card), e para informação sobre a avaliação de rendimentos para fins de taxas de cuidados em Lar de Idosos. Também pode ligar para este número para aceder o Serviço de Informação Financeira (Financial Information Service) do Centrelink, que é um service grátis e independente disponível a todos na comunidade (mesmo que não esteja a receber uma pensão ou subsídio).

Centro do Commonwealth de Informação sobre os Cuidados e Serviços: 1800 052 222

O Centro do Commonwealth de Informação sobre os Cuidados e Serviços fornece um único ponto de contacto para informação sobre os serviços de cuidados a idosos. Contacte o Centro do Commonwealth de Informação sobre os Cuidados e Serviços para saber quais os serviços de cuidados a idosos disponíveis na sua área ou em qualquer parte da

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 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.

Austrália, bem como para informação sobre os custos, procedimentos de avaliação e critérios de elegibilidade. Este é um serviço grátis e confidencial.

Centro do Commonwealth de Folga para os Cuidadores: 1800 059 059

O Centro do Commonwealth de Folga para os Cuidadores coordena o acesso aos serviços para folga na sua área local, fornece informação e aconselhamento sobre as opções para folga, ajuda para organizar folga de emergência ou planeada, e ajuda financeira para folga de emergência ou de curto prazo. Este é um serviço de 24 horas.

Linha Nacional de Defesa de Cuidados a Idosos: 1800 700 600

Contacte a Linha Nacional de Defesa de Cuidados a Idosos para encontrar o seu service local de defesa. Os serviços de defesa ajudam a promover os seus direitos em relação aos serviços de cuidados a idosos e podem aumentar o seu envolvimento nos processos de tomada de decisões. Estes serviços poderão desempenhar um papel importante em apoiá-lo durante um processo de queixa e aconselhá-lo sobre os seus direitos nas negociações com os prestadores de serviços de cuidados a idosos. Este é um service grátis e confidencial.

Linha Verde Nacional para a Demência (National Dementia Helpline): 1800 100 500

A Linha Verde Nacional para a Demência é um serviço nacional telefónico e de apoio, durante 24 horas, gerido por Alzheimer's Australia. Oferece apoio, informação prática e aconselhamento, bem como informação sobre a gama completa de services providenciados por Alzheimer's Australia. Este é um serviço grátis e confidencial.

