



# Guía para mejorar los servicios de asistencia para la tercera edad en su comunidad

---

*Crear capacidad para cubrir las necesidades emergentes de asistencia para la tercera edad en comunidades con orígenes culturales y lingüísticos diversos*

DSS 1549.03.18H



ISBN 9781925007855

### Nota de derechos de autor



Este documento, guía para mejorar los servicios de asistencia para la tercera edad en su comunidad, tiene licencia bajo la [Creative Commons Attribution 4.0 International Licence](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)

URL de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

Por favor atribuir a: © Commonwealth of Australia ([Departamento de Servicios Sociales – Department of Social Services](#)) 2015

### Nota:

1. Si crea variantes de este documento, el Departamento de Servicios sociales solicita colocar la siguiente nota en sus variantes: Basado en información de la Commonwealth de Australia (Departamento de Servicios sociales).
2. Toda pregunta sobre la licencia o todo otro uso de este documento es bienvenida. Por favor, ponerse en contacto con: Branch Manager, Communication and Media Branch, Department of Social Services. Teléfono: 1300 653 227. Correo electrónico: [communications@dss.gov.au](mailto:communications@dss.gov.au)

### Nota de identificación de otros materiales o derechos en esta publicación:

1. El escudo de la Commonwealth de Australia no está licenciado bajo “Creative Commons”, ver <https://www.itsanhonour.gov.au/coat-arms/index.cfm>
2. Algunas imágenes y fotografías (según se indica) no están licenciadas bajo “Creative Common”.

## **Exención de responsabilidad:**

“Outcomes Plus” y la Commonwealth de Australia no garantizan que la adhesión al material de esta guía garantizará el otorgamiento exitoso de cupos de asistencia para la tercera edad y/o de subvenciones de capital de Rondas de Aprobaciones para Asistencia a la Tercera Edad.

Esta Guía no constituye asesoramiento legal, financiero o de otro tipo y tan solo es una guía general. Usted debe determinar independientemente la relevancia de la información de acuerdo a su caso en particular y buscar su propio asesoramiento profesional para determinar cómo la legislación para la asistencia a la tercera edad y otras leyes pertinentes se ajustan a sus necesidades.

No asumimos responsabilidad ni obligación alguna (incluida negligencia) generada a partir de cualquier inexactitud en la información contenida en este documento.

Ni “Outcomes Plus Pty Ltd” ni la Commonwealth de Australia se hacen responsables por cualquier pérdida o daño que pueda resultar de decisiones tomadas en base a cualquier información contenida en este documento.

Este documento ha sido traducido por la NAATI (Autoridad Nacional de Acreditación para Traductores e Intérpretes) a su leal saber y entender. Debido a la naturaleza de esta información, podría haber palabras que no tengan una traducción directa al español e información que requiera más aclaraciones. Si tiene alguna pregunta sobre el contenido de este manual, póngase en contacto con el Servicio de Traducción e Interpretación (TIS Nacional) al **131 450** y pida que lo comuniquen con los servicios de información financiera de Centrelink (Financial Information Services) al **132 300**.

Este documento ha sido actualizado al 22 de abril del 2015. Modificaciones a la legislación y/o cambios en los procedimientos departamentales pueden cambiar las referencias listadas en este documento.

Una versión actualizada de la *Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997 (Aged Care Act 1997)* se puede encontrar en el sitio web de Comlaw.

# Guía para mejorar los servicios de asistencia para la tercera edad en su comunidad

# Índice

Reconocimientos .....	1
1 Uso de esta guía.....	2
2 La industria de asistencia para la tercera edad en Australia.....	3
2.1 Marco legislativo.....	4
2.2 Objetivos de la <i>Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997</i> .....	6
2.3 Organismos estatutarios y cargos en la asistencia para la tercera edad. ....	7
2.4 Cambios en la asistencia para la tercera edad. ....	9
2.5 Mensajes clave.....	10
3 Opciones para cubrir las necesidades de asistencia para la tercera edad en una comunidad.....	10
3.1 Mensajes clave.....	11
4 Comprensión de las necesidades de asistencia para la tercera edad de su comunidad.....	13
4.1 Cuantificación de la necesidad de servicios de asistencia para la tercera edad.....	13
4.2 Identificación del nivel actual de prestación de servicios. ....	15
4.3 Determinación de brechas en la prestación de servicios.....	15
4.4 Mensajes clave.....	16
5 Información demográfica.....	16
5.1 Información del censo Australiano y estadísticas de población. ....	16
5.2 Datos del censo y las necesidades de asistencia a la tercera edad en comunidades CALD.....	18
5.3 Mensajes clave.....	21
6 Identificación de la estrategia preferida para satisfacer las necesidades de su comunidad.....	21
6.1 Animar o ayudar a los proveedores aprobados existentes. ....	22
6.2 Asociación con otra/s organización/es.....	23
6.3 Prestación de servicios de asistencia para la tercera edad.....	24
6.4 Combinación de opciones.....	25
6.5 Mensajes clave.....	25
7 Asociación con otra/s organización/es.....	26
7.1 Las asociaciones a menudo no se efectúan entre iguales. ....	26
7.2 Selección de un socio .....	26
7.2.1 Investigación .....	27
7.2.2 Consideración de alternativas.....	27
7.3 Formación de una alianza.....	28

7.3.1	Propósito.....	28
7.3.2	Funciones y responsabilidades.....	28
7.3.3	Proceso de toma de decisiones.....	28
7.3.4	Otras consideraciones.....	28
7.4	Formato del acuerdo.....	29
7.5	Lista de verificación de una asociación.....	30
7.5.1	Identificación.....	31
7.5.2	Formato.....	31
7.5.3	Gestión y mantenimiento.....	32
7.5.4	Evaluación.....	32
7.5.5	Revisión y renegociación.....	32
7.5.6	Salida.....	33
7.6	Mensajes clave.....	33
8	Prestación de servicios a la comunidad directamente.....	33
8.1	Decisión de presentar una solicitud para convertirse en un proveedor aprobado.....	33
8.2	Paso 1 – Establecimiento de un comité directivo de representantes de la comunidad.....	34
8.3	Paso 2 – Preparación de un plan de negocios.....	35
8.3.1	Sumario del negocio de asistencia para la tercera edad.....	36
8.3.2	Entidad que operará el negocio.....	36
8.3.3	Personal que participará en el negocio.....	36
8.3.4	El mercado y las expectativas del servicio.....	36
8.3.5	Planes para el desarrollo y la expansión del negocio.....	36
8.3.6	Las finanzas y la recaudación de fondos.....	37
8.4	Paso 3 – Activación del plan de negocios.....	37
8.5	Mensajes clave.....	37
9	Preparación de una solicitud de proveedor aprobado.....	37
9.1	Criterios de aprobación.....	38
9.2	El formulario.....	38
9.2.1	Comprensión de la solicitud de proveedor aprobado - la organización... ..	39
9.2.2	Comprensión de la solicitud para proveedor aprobado - personal clave..	51
9.3	Mensajes clave.....	57
10	Preparación de una solicitud de participación en una Ronda de Aprobaciones para Asistencia a la Tercera Edad.....	58
10.1	Descripción general del proceso de ACAR.....	58

10.2	Inicio .....	59
10.3	Redacción de una solicitud .....	60
10.4	Consejos útiles para una solicitud ACAR.....	60
10.5	Tipos de servicios de asistencia para la tercera edad.....	61
10.5.1	Cupos para asistencia domiciliaria .....	61
10.5.2	Plazas de asistencia residencial para la tercera edad (con o sin subvenciones de capital) .....	62
10.5.3	Tamaño de los servicios de asistencia para la tercera edad. ....	62
10.6	Ubicación de los servicios de asistencia para la tercera edad.....	64
10.7	Plan de negocios .....	65
10.8	Elementos clave en la solicitud de un ACAR. ....	65
10.9	Mensajes clave.....	76
11	Cupos de asistencia domiciliaria - Solicitud de ACAR – requisitos .....	77
11.1	Establecimiento de una empresa de asistencia domiciliaria.....	77
11.2	Empleo directo o intermediación .....	78
11.2.1	Modelo de asistencia directa.....	78
11.2.2	Modelo de Intermediación.....	78
11.3	Requisitos de la Asistencia dirigida por el consumidor (CDC).....	79
11.4	Cronograma .....	80
11.5	Mensajes clave.....	80
12	Plazas de asistencia residencial para la tercera edad - requisitos específicos para la solicitud de ACAR. ....	80
12.1	Identificación y Adquisición o arrendamiento de una propiedad adecuada.....	81
12.2	Consideraciones de diseño culturalmente específicas para instalaciones destinadas a la asistencia para la tercera edad .....	82
12.3	Servicios para personas con demencia. ....	82
12.4	Estrategias de financiación de capital .....	83
12.5	Subvenciones de capital para comunidades CALD.....	84
12.6	Previsión financiera .....	87
12.7	Estrategias de riesgo. ....	88
12.8	Cronograma .....	90
12.9	Mensajes clave.....	90
13	Términos abreviados.....	91
14	Términos del censo.....	92
15	Glosario .....	94

## **Ilustraciones y tablas**

Tabla 1 – Principios de asistencia para la tercera edad

Tabla 2 – Cuerpos estatutarios y oficinas de asistencia para la tercera edad

Tabla 3 – Definición de la información demográfica

Tabla 4 – Estrategias de mitigación del riesgo

Tabla 5 – Términos abreviados

Tabla 6 – Glosario de términos utilizados en esta guía.

Figura 1 – Opciones para satisfacer las necesidades de asistencia para la tercera edad de su comunidad.



## Reconocimientos

El [Departamento de Servicios Sociales \(Department of Social Services - DSS\)\\*](#) del Gobierno Australiano contrató a “Outcomes Plus Pty Ltd” para acoger este proyecto con el objeto de aumentar la capacidad para cubrir las necesidades emergentes de asistencia para la [tercera edad\\*](#) en comunidades [con orígenes culturales y lingüísticos diversos \(CALD\)\\*](#).

“Outcomes Plus Pty Ltd” ha preparado este recurso después de realizar consultas, talleres de capacitación y de escritores con comunidades y organizaciones CALD en cada ciudad capital.

“Outcomes Plus Pty Ltd” y el Gobierno Australiano desean dar crédito al valioso aporte recibido de las muchas organizaciones que ayudaron en la preparación de este documento de referencia.

En particular, deseamos agradecerle a:

- [“Partners in Culturally Appropriate Care” \(PICAC\)\\*](#) en cada estado y territorio
- Alzheimer’s Australia
- “Australian Population & Migration Research Centre” de la University of Adelaide
- Council on the Ageing (COTA)
- Federation of Ethnic Communities’ Councils of Australia (FECCA)\*, [Ethnic Communities Council” \(ECC\)\\*](#) estatales y territoriales y centros de información para inmigrantes

También deseamos expresar nuestro aprecio a tantas organizaciones y grupos comunitarios CALD que generosamente han aportado su tiempo para ayudarnos a comprender las cuestiones y preocupaciones específicas de sus comunidades para tener acceso a [servicios de asistencia para la tercera edad\\*](#).

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

# 1 Uso de esta guía

Esta Guía para mejorar los servicios de asistencia para la tercera edad en su comunidad (**Guía**) es la segunda parte de un documento de referencia preparado específicamente para las comunidades CALD de Australia.

El propósito de esta **Guía** es ayudar a las comunidades CALD a obtener más acceso a [asistencia domiciliaria\\*](#) y [asistencia residencial para la tercera edad\\*](#) en Australia. Las organizaciones CALD pueden utilizar esta **Guía** como referencia para solicitar [aprobación como proveedores\\*](#) y para prestar directamente servicios para la tercera edad a sus respectivas comunidades.

La estructura de esta **Guía** orienta a los lectores a través de un proceso paso a paso acerca de la manera de presentar una solicitud para convertirse en proveedores acreditados bajo la [Ley de Asistencia a la Tercera Edad de 1997 \(Aged Care Act 1997\) \(la Ley\)\\*](#) y de completar una solicitud para una [Ronda de Aprobaciones de Asistencia a la Tercera Edad \(ACAR\)\\*](#). Al cubrir estas dos áreas, la **Guía** también analiza asuntos relacionados, tales como datos demográficos y acuerdos de colaboración.

Para las organizaciones CALD que no deseen convertirse en proveedores y prestar servicios de asistencia para la tercera edad, hay información sobre otras maneras para mejorar el acceso de una comunidad a los servicios de asistencia para la tercera edad, tales como asociaciones con proveedores aprobados existentes.

La guía está escrita en secciones con:

- Objetivos – que resumen lo que aprenderá al leer la sección.
- Mensajes clave – que resaltan los puntos importantes en la sección.
- Asteriscos (\*) – que indican que una palabra o frase se explica en el [Glosario\\*](#).
- Señales IR A>– que indican dónde encontrar información adicional, ya sea en esta **Guía** o en otros sitios.

El material en esta **Guía** ha sido preparado para asistir a todos los proveedores potenciales de servicios de asistencia para la tercera edad, en particular, a aquellos que representan comunidades CALD y que buscan respuestas para las necesidades emergentes de asistencia para la tercera edad.

Al leer el índice, puede que vea una página que le interese particularmente, vaya a esa sección directamente si lo desea, no es necesario leer las secciones en orden.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## 2 La industria de asistencia para la tercera edad en Australia

Los objetivos de esta sección son presentar la siguiente información referida a Australia:

- El marco legislativo de la asistencia para la tercera edad
- *Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997 (la Ley)*
- Órganos estatutarios de asistencia para la tercera edad
- Cambios en la asistencia para la tercera edad

En Australia, existen diferentes tipos de servicios de asistencia para la tercera edad:

1. Asistencia domiciliaria en el hogar de una persona y predominantemente subsidiada por el Gobierno Australiano según la Ley.
2. Asistencia residencial para la tercera edad en un [centro para la tercera edad\\*](#) y predominantemente subsidiada por el Gobierno Australiano según la Ley.
3. [Programas comunitarios de asistencia\\*](#) provistos en el hogar de una persona o en una institución comunitaria y financiados conjuntamente por los gobiernos de los estados o territorios y el gobierno federal.<sup>1</sup>
4. Otros servicios ofrecidos en el hogar de una persona o en un establecimiento residencial que son financiados de manera privada.

Se anunciaron cambios en el presupuesto del 2015-16 para asegurar que el sistema de asistencia para la tercera edad en Australia continúe satisfaciendo las necesidades de la población de la tercera edad. Los Proveedores de Asistencia Domiciliaria se beneficiarán por la reducción de trámites, ya que no tendrán que efectuar solicitudes de paquetes de asistencia domiciliaria a través del programa anual de "Ronda de Aprobaciones de Asistencia para la Tercera Edad después del 2015.

Esta **Guía** se refiere a cupos de asistencia domiciliaria y residencial para la tercera edad (puntos 1 y 2 anteriores) administrados por el DSS. Para proporcionar este tipo de servicios de asistencia para la tercera edad (con algo de financiación del Gobierno de Australia y de los usuarios de la asistencia), usted tendrá que cumplir con el proceso descrito en la ley.

Esta **Guía** le ayudará a su grupo u organización comunitaria a comprender los requisitos de la Ley. Describe un proceso a seguir para prestar servicios de asistencia a la tercera edad, es decir, para convertirse en un proveedor aprobado de asistencia para la tercera edad y solicitar cupos de asistencia domiciliaria y plazas de asistencia residencial para la tercera edad.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

---

<sup>1</sup> Nota: Los programas de asistencia comunitaria, tales como Asistencia Domiciliaria y Comunitaria (Home and Community Care - HACC)\*, Programa Nacional de Relevo para Cuidadores (National Respite for Carers Programme - NRCP), Centros Diurnos de Terapia (Day Therapy Centres - DTC), y Ayuda para la Asistencia y el Alojamiento para la Tercera Edad (Assistance with Care and Housing for the Aged - ACHA), se han consolidado para conformar el Programa de Asistencia Domiciliaria de la Commonwealth (Commonwealth Home Support Programme - CHSP)\*, que comenzó el primero de julio del 2015 en la mayoría de estados, como parte de los cambios en la asistencia para la tercera edad.

## 2.1 Marco legislativo.

En Australia, [\\* los proveedores aprobados para asistencia domiciliaria y residencial para la tercera edad](#) deberán cumplir con los requisitos legislativos que cubren las diferentes partes de sus actividades.

Los requisitos legislativos están definidos en:

- *La Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997 (la Ley)*
- *Los [Principios de Asistencia para la Tercera Edad de 2014\\*](#) (los Principios).*
- *La Ley de Asistencia para la Tercera Edad (Provisiones Transitorias) de 1997*

Un conocimiento detallado de estos requisitos legislativos es esencial para obtener el estatus de proveedor aprobado, para adquirir plazas financiadas por el gobierno y administrar dichas plazas.

La mayoría de las referencias en esta **Guía** se regirán por la Ley y los Principios, los cuales describen disposiciones para el acceso a la asistencia para la tercera edad, la financiación para la asistencia a la tercera edad y las responsabilidades del proveedor aprobado.

La siguiente tabla resume los Principios, sus propósitos y referencias a la Ley.

**Tabla 1: Los Principios, sus propósitos y referencias a la Ley (al 22 de abril de 2015)**

Principios de la Asistencia para la tercera edad	Propósito	Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997
<i>Principios de responsabilidad</i>	Establece el derecho del evaluador de acreditación de acceder a los servicios, el derecho del Ministro y del Secretario a la información (incluidos los informes financieros) y los requisitos para el nuevo personal antes de que pueda ser empleado.	Capítulo 4
<i>Principios de Asignación</i>	Describe el proceso para asignar, transferir y desistir de cupos.	Capítulo 2 Parte 2.2
<i>Principios de Aprobación de Beneficiarios de la Asistencia</i>	Cubre las condiciones relacionadas con la elegibilidad de los <a href="#">beneficiarios de la asistencia*</a> para recibir servicios de asistencia a la tercera edad subvencionados.	Capítulo 2 Parte 2.3

<b>Principios de la Asistencia para la tercera edad</b>	<b>Propósito</b>	<b>Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997</b>
<i>Principios para Proveedores Aprobados</i>	Describe las cuestiones que el <a href="#">Secretario del Departamento de Servicios Sociales*</a> debe considerar antes de aprobar a una organización para que pueda ofrecer servicios de asistencia para la tercera edad, según la Ley.	Capítulo 2 Parte 2.1
<i>Principios de Clasificación</i>	Describe el procedimiento para determinar el <a href="#">nivel de clasificación*</a> (y por lo tanto el subsidio) para un beneficiario del servicio.	Capítulo 2 Parte 2.4
<i>Principios del Comité</i>	Describe las cuestiones relacionadas con las funciones de la Autoridad Financiera de Asistencia para la Tercera Edad.	Capítulo 7 Sección 96-3
<i>Principios para Quejas</i>	Describe el proceso para el manejo y solución de quejas del usuario.	Capítulo 6 Partes 6.4A y 6.6
<i>Principios para Servicios Extras</i>	Describe los criterios para otorgar estatus de servicios extras y fijar las tarifas aplicables.	Capítulo 2 Parte 2.5
<i>Principios para Pagos y Tarifas</i>	Cubre la reglamentación de tarifas para asistencia domiciliaria y residencial. incluidos <a href="#">pagos por alojamiento*</a> ; incluye normas de prudencia y de gobierno que se esperan cumplan los proveedores de servicios.	Capítulo 3A Partes 3A.1, 3A.2 y 3A.3
<i>Principios de Subvención</i>	Determina los criterios para la otorgación de subvenciones.	Capítulo 5 Partes 5.1, 5.5, 5.6 and 5.7
<i>Principios Informativos</i>	Determina los criterios para la divulgación de información confidencial.	Capítulo 6 Parte 6.2
<i>Principios de Calidad de la Asistencia</i>	Determinan la atención y los servicios que deben proporcionarse; incluyen <a href="#">Normas de asistencia domiciliaria*</a> y <a href="#">Normas de</a>	Capítulo 4

<b>Principios de la Asistencia para la tercera edad</b>	<b>Propósito</b>	<b>Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997</b>
	<a href="#"><u>Acreditación*</u></a> .	Parte 4.1
<i>Principales para Registros</i>	Cubre la conservación de registros por parte de los proveedores de servicios.	Capítulo 6 Parte 6.3
<i>Principios para Sanciones</i>	Determinan las responsabilidades del <a href="#"><u>personal clave*</u></a> y la administración de <a href="#"><u>sanciones*</u></a> a los proveedores de servicios.	Capítulo 4 Parte 4.4
<i>Principios para Subsidios</i>	Cubren la elegibilidad de un proveedor de servicios y el cálculo de los subsidios.	Capítulo 3 Partes 3.1, 3.2 y 3.3
<b><i>Principios de los Derechos del Usuario</i></b>	<b>Define las responsabilidades de los proveedores aprobados y los derechos de los beneficiarios de la asistencia.</b>	<b>Capítulo 4 Parte 4.2</b>

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## 2.2 Objetivos de la Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997

El Capítulo 1, División 2, de la Ley, define claramente los objetivos de la legislación. Los objetivos son el fundamento de la Ley y la razón de su existencia.

Esta **Guía** hace referencia a estos objetivos, particularmente al proceso de evaluación para convertirse en un proveedor aprobado y adquirir plazas de asistencia para la tercera edad.

Antes de utilizar esta **Guía**, vale la pena reflexionar sobre estos objetivos para comprender ampliamente el propósito de la legislación y el tipo de responsabilidades y obligaciones que se esperan de un proveedor aprobado. Esta información de antecedentes le dará al lector un contexto para reflexionar sobre las necesidades de asistencia para la tercera edad en su comunidad.

Los objetivos de la Ley (editados) son los siguientes:

- a) Proveer financiación para la asistencia a la tercera edad que tenga en cuenta:
  - i. La calidad, el tipo y el nivel de asistencia.
  - ii. Acceso a asistencia que sea razonable económicamente y apropiado a las necesidades de la gente.

- iii. Resultados apropiados para los beneficiarios de la asistencia.
  - iv. Responsabilidad de los proveedores de la asistencia.
- b) Promover un alto nivel de asistencia y alojamiento.
  - c) Proteger la salud y el bienestar de los beneficiarios.
  - d) Asegurar que los servicios de asistencia para la tercera edad estén dirigidos a las personas que más los necesitan.
  - e) Facilitar el acceso a la asistencia para personas de la tercera edad, sin importar la raza, la cultura, el idioma, el género, la situación económica o la ubicación geográfica.
  - f) Proveer [relevo\\*](#) a las familias y a aquellos que asisten a personas de la tercera edad.
  - g) Fomentar servicios diversos, flexibles y receptivos de asistencia a personas de la tercera edad, que sean apropiados y que faciliten la independencia y elección.
  - h) Ayudar a los beneficiarios de la asistencia para que gocen de los mismos derechos que todas las demás personas en Australia.
  - i) Planificar efectivamente la prestación de servicios de asistencia para la tercera edad que:
    - i. Promuevan la orientación de los servicios a las áreas de mayor necesidad.
    - ii. Eviten la duplicación de estos servicios.
    - iii. Mejoren la integración de la planificación y prestación de los servicios de asistencia para la tercera edad con la planificación y prestación de los servicios sanitarios y comunitarios relacionados.
  - j) Promover [el envejecimiento en el sitio habitual\\*](#) a través de la vinculación de servicios de asistencia y contención con las áreas donde las personas de la tercera edad prefieren vivir.

Al reflexionar sobre estos objetivos, deben tenerse en cuenta:

- a) Los recursos disponibles limitados para apoyar los servicios y programas de conformidad con la Ley.
- b) La necesidad de considerar la equidad y mérito en el acceso a esos recursos.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

### **2.3 Organismos estatutarios y cargos en la asistencia para la tercera edad.**

Según la Ley, existen organismos estatutarios y puestos relevantes para la asistencia a la tercera edad.

La tabla a continuación señala estos organismos y cargos en relación a los Principios.

**Tabla 2: Organismos estatutarios y cargos en relación a los Principios**

Cuerpo estatutario o cargo	Principios Relevantes	Función
<p><a href="#">Comisionado para la asistencia a la tercera edad* (Aged Care Commissioner)</a></p> <p><a href="#">Ir a la página web del comisionado de asistencia para la tercera edad.</a></p>	<p><i>Principios de Responsabilidad</i></p> <p><i>Principios para Quejas</i></p>	<p>Atender quejas en contra de los proveedores o de la Agencia de Calidad de Asistencia para la Tercera Edad (Aged Care Quality Agency).</p>
<p><a href="#">Autoridad para el Financiamiento de la asistencia para la tercera edad* (Aged Care Financing Authority)</a></p> <p><a href="#">Ir a la página web de la Autoridad para el financiamiento de asistencia para la tercera edad.</a></p>	<p><i>Principios del Comité</i></p>	<p>Provee asesoramiento sobre subvención y financiamiento de servicios para la asistencia a personas de la tercera edad.</p>
<p><a href="#">Comisionado para precios de la asistencia para la tercera edad* (Aged Care Pricing Commissioner)</a></p> <p><a href="#">Ir a la página web del Comisionado para precios de la asistencia para la tercera edad.</a></p>	<p><i>Principios para Pagos y Tarifas</i></p>	<p>Aprueba ciertos pagos de alojamiento y tarifas para servicios extras.</p>
<p><a href="#">Agencia Australiana de Calidad de Asistencia para la tercera edad* (Australian Aged Care Quality Agency)</a></p> <p><a href="#">Ir a la página web de la Agencia australiana para la asistencia a la tercera edad</a></p>	<p><i>Principios de Responsabilidad</i></p> <p><i>Principios para Quejas.</i></p> <p><i>Principios de Calidad de la Asistencia</i></p>	<p>Acredita a proveedores de servicios, ofrece educación para proveedores de servicios sobre las Normas de Calidad de Asistencia para la Tercera Edad.</p> <p>Atiende las quejas derivadas por el DSS.</p>



Esta información asiste a las organizaciones en la comprensión del marco regulatorio. Sin embargo, en esta parte del proceso no es fundamental, para las organizaciones que deseen solicitar plazas, tener un conocimiento detallado de estos órganos estatutarios y oficinas.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## 2.4 Cambios en la asistencia a la tercera edad

Desde la introducción de la Ley en 1997, se han realizado numerosas investigaciones y reportes acerca de la industria de la tercera edad en Australia, por parte del Ministro competente, la Comisión de Productividad y organizaciones privadas tales como la Fundación Myer.<sup>2</sup>

Los principales cambios recientemente promulgados en la legislación incluyen:

- Creación [de un Programa nacional de asistencia domiciliaria de la Commonwealth \(Commonwealth Home Support Programme - CHSP\)\\*](#) que consolida una serie de programas anteriores en un solo programa.
- Cambio de los cupos de asistencia domiciliaria para la tercera edad de niveles bajos y altos de asistencia a cuatro nuevos niveles.
- Eliminación de la distinción entre los niveles altos y bajos de asistencia residencial para la tercera edad.
- Introducción de la [Asistencia dirigida por el consumidor \(CDC\)\\* para la asistencia domiciliaria.](#)
- Implementación de controles de precios para los pagos de alojamiento.
- Aumento de los subsidios de alojamiento para personas de recursos económicos limitados.
- Subsidios para capacitación del personal.
- Creación de medidas para facilitar el acceso y comprensión del sistema de asistencia a la tercera edad.



**[IR A > la página web del DSS para obtener información sobre los cambios en la asistencia para la tercera edad](#)**

Además de estas enmiendas, se realizaron cambios específicos de financiación para hacer frente a un número creciente de personas que requieren asistencia domiciliaria o en un centro residencial para la tercera edad. Esto tuvo el apoyo de cambios en los medios utilizados en la evaluación de los ingresos para aplicar las tarifas, de modo que los beneficiarios de la asistencia que puedan contar con los medios para hacerlo paguen más por el costo de dicha asistencia.

<sup>2</sup> Reynolds, A 2009, The Myer Foundation 2020: *A Vision for Aged Care in Australia*

La asistencia para la tercera edad puede ser objeto de nuevas reformas y cambios de financiación en el futuro, a medida que se modifican el tamaño y la estructura de la población de la tercera edad en Australia.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## 2.5 Mensajes clave

Los mensajes clave de esta sección son:

- Esta **Guía** cubre cupos de asistencia domiciliar y de asistencia residencial para la tercera edad.
- El marco legislativo para la industria de la asistencia para tercera edad incluye la Ley, los Principios y las Provisiones Transitorias de la Ley para la Asistencia de la Tercera Edad.
- Actualmente existen 16 principios.
- Los objetivos son la base de la Ley, es esencial leerlos.
- Los cuerpos estatutarios y oficinas son parte del marco legislativo.
- Los cambios recientes en la asistencia a la tercera edad son el principio de cambios a largo plazo, que ofrecen a los beneficiarios de la asistencia para la tercera edad más opciones y flexibilidad, y les piden que paguen más por su asistencia si tienen la capacidad para hacerlo.

## 3 Opciones para cubrir las necesidades de asistencia para la tercera edad en una comunidad

Los objetivos de esta sección son:

- Definir el rango de opciones disponibles para que las comunidades CALD satisfagan sus necesidades de asistencia para la tercera edad.
- Introducir el esquema de toma de decisiones (Figura 1).

La decisión de cómo una comunidad CALD podría tener mejor acceso a los servicios de asistencia para la tercera edad es complicada y necesita mucha investigación y tiempo. Hay muchas maneras de cubrir las necesidades de la tercera edad de una comunidad CALD.

Se puede:

- Asistir a proveedores aprobados existentes para que presten servicios culturalmente apropiados que cubran las necesidades de su comunidad.

- Crear una asociación formal para mejorar el acceso a [asistencia culturalmente apropiada\\*](#) con:
  - Otro/s grupo/s comunitario/s u organizaciones CALD.
  - y/o
  - proveedores de servicios existentes.
- Solicitar convertirse en un proveedor aprobado y prestar servicios de asistencia a la tercera edad directamente a su comunidad.

Si decide asistir a un proveedor existente, no es obligatorio convertirse en un proveedor aprobado ni presentar solicitudes a través del ACAR.

El siguiente diagrama de flujo de la Figura 1 describe el proceso de toma de decisiones y los pasos para acceder a los servicios de asistencia para la tercera edad, los cuales incluyen:

- Comprender las necesidades de asistencia para la tercera edad de su comunidad.
- Identificar la estrategia preferida para cubrir tales necesidades.
- Animar a un proveedor existente para que ofrezca los servicios.
- Crear una asociación formal para ofrecer los servicios.
- Prestar los servicios directamente a su comunidad.
- Presentar una solicitud de ACAR

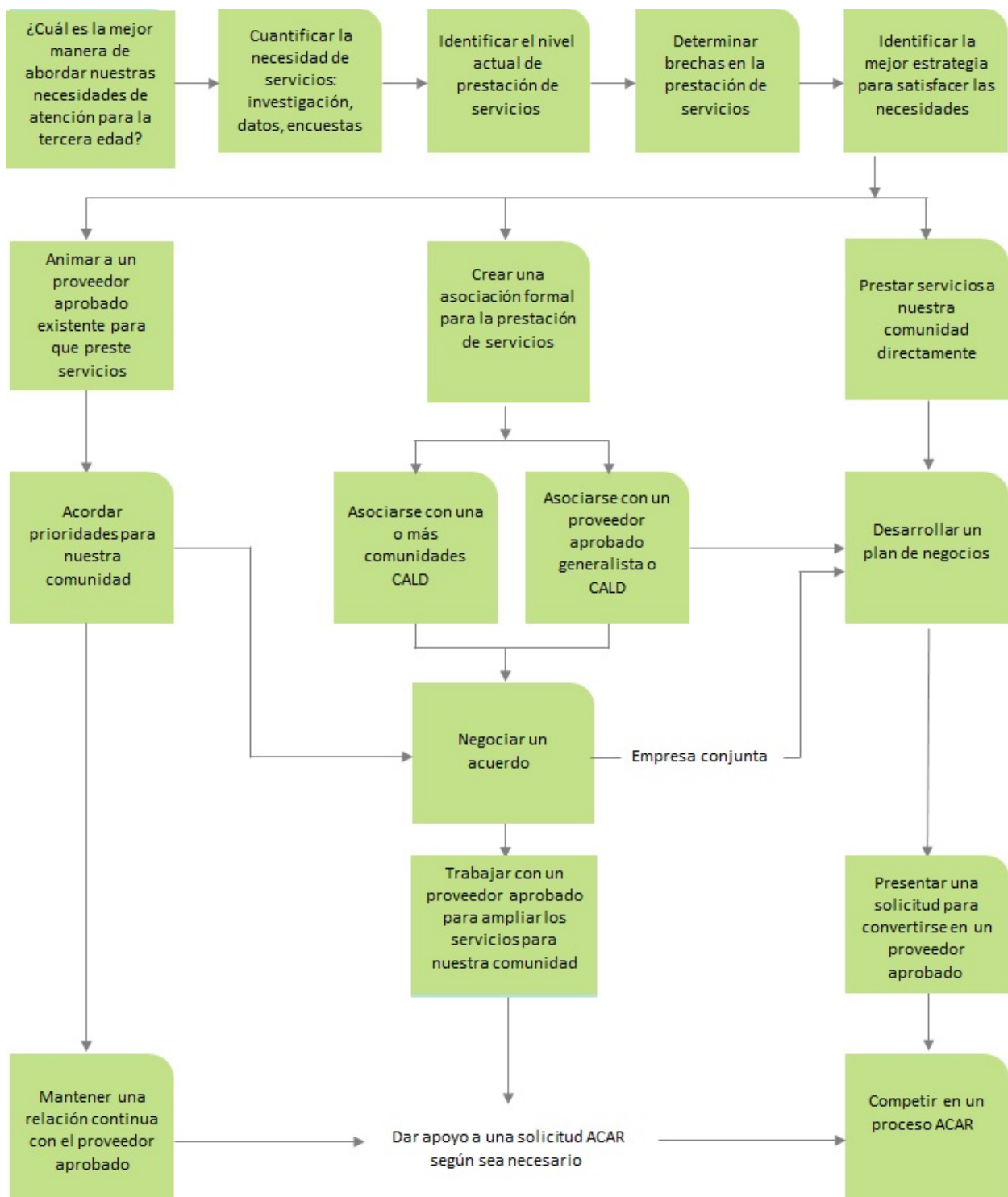
\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

### **3.1 Mensajes clave**

Los mensajes clave de esta sección son:

- Satisfacer las necesidades de asistencia para la tercera edad de una comunidad es un proceso que requiere una estrategia planificada.
- Su organización no tiene la obligación de ofrecer servicios para la tercera edad directamente para obtener buenos resultados comunitarios.

**Figura 1: Opciones para cubrir las necesidades de asistencia para la tercera edad en su comunidad.**



La figura 1 resume las opciones para satisfacer las necesidades de asistencia para la tercera edad en una comunidad. La figura enumera cinco pasos, comenzando con la pregunta de cómo abordar mejor las necesidades de asistencia para la tercera edad, lo cual conlleva a la cuantificación de esta necesidad, luego a la identificación de la prestación actual de los servicios, lo que lleva a la determinación de brechas existentes en la prestación de servicios y posteriormente a identificar cómo cubrir esta necesidad.

Al final de estos cinco pasos, hay tres opciones.

La opción uno implica animar a un proveedor (o proveedores) existente/s aprobado/s a ofrecer servicios, de acuerdo a las prioridades de la comunidad y mantener una relación con el/los proveedor/es.

La opción dos consiste en crear una asociación formal con otras organizaciones o grupos comunitarios CALD o con un proveedor aprobado existente, negociando un acuerdo y trabajando con este socio para ampliar los servicios en su comunidad.

La tercera opción consiste en la prestación directa de servicios a su comunidad, el desarrollo de un plan de negocios y la presentación de una solicitud para convertirse en un proveedor aprobado.

Con las opciones uno y dos, su organización apoyaría una solicitud ACAR según sea necesario.

Con la opción tres, su organización competiría en el ACAR.

Las siguientes páginas de esta **Guía** detallarán este proceso.

## **4 Comprensión de las necesidades de asistencia para la tercera edad en su comunidad**

Los objetivos de esta sección son:

- Definir la importancia de la investigación e información en la cuantificación de las necesidades de asistencia para la tercera edad en su comunidad.
- Resaltar la importancia de tener conocimiento sobre los servicios para la asistencia de la tercera edad actualmente ofrecidos a los cuales su comunidad tiene o no acceso.
- Determinar si existe una deficiencia en los servicios de asistencia para la tercera edad para su comunidad: ¿Su comunidad desea o necesita algo más?

### **4.1 Cuantificación de la necesidad de servicios de asistencia para la tercera edad**

La correcta investigación y recolección de información definirán la necesidad de la asistencia para la tercera edad en una comunidad.

Algunas veces, la gente piensa que se necesitan los servicios de asistencia para la tercera edad para una comunidad en particular debido a sus propias experiencias como cuidadores de sus padres o familiares. A veces estas experiencias pueden ser compartidas por varias familias de la comunidad.

Si bien estas experiencias personales son importantes, la investigación y recolección de información ofrecerán mayor sustento a las solicitudes para el financiamiento de servicios de asistencia a la tercera edad.

La investigación y recolección de información que sustentan la experiencia personal incluyen:

- Datos demográficos\* de la Oficina Australiana de Estadísticas (Australian Bureau of Statistics - ABS)\* acerca de las personas con más posibilidades de querer o necesitar servicios de asistencia para la tercera edad.
- La información sobre personas mayores de 80 años provee un cuadro de necesidad inmediata.
- Información sobre personas mayores de 70 años.
- Proyecciones sobre el aumento del número de personas mayores en los próximos 10 a 20 años, que identifica grupos CALD relevantes para su comunidad.
- Información acerca de los servicios del Equipo de evaluación de asistencia para la tercera edad (Aged Care Assessment Team - ACAT) o del Servicio de evaluación de asistencia para la tercera edad (Aged Care Assessment Service - ACAS)\* u otros proveedores de servicios de salud o comunitarios que identifiquen grupos CALD en particular relevantes a su comunidad.
- Encuestas y recolección de la información de su comunidad, por ejemplo, de los servicios existentes de asistencia para la tercera edad o de los gobiernos.
- Investigación de los gobiernos y las universidades, por ejemplo, datos de planificación de la población y migración.
- Comentarios formales por parte de los servicios de asistencia a la tercera edad, reuniones de redes de contacto, agencias especializadas, tales como PICAC (Socios para la asistencia culturalmente apropiada – Partners in Culturally Appropriate Care) o un organismo central\*, tal como el consejo de comunidades étnicas en su estado o territorio.
- Lista de espera de su propia organización con información sobre las necesidades especiales de las personas mayores y solicitudes registradas en los archivos de llamadas telefónicas.

La valuación de sus hallazgos comparada con la [proporción de la planificación\\*](#) del Gobierno Australiano, le ofrecerá evidencia real para la identificación de brechas en el servicio en regiones específicas. La proporción de la planificación del Gobierno de Australia para la asistencia a la tercera edad es de 125 cupos por cada 1.000 personas de 70 años y más, que se compone de 80 plazas de asistencia residencial para la tercera edad y de 45 cupos para asistencia domiciliaria para el 2021-22. El Gobierno de Australia determina el número de plazas que se asignarán cada año con el fin de satisfacer esta proporción.

Esta investigación y recolección de datos ayudará a identificar cómo su comunidad accede a estos servicios y cómo estos servicios ofrecen asistencia culturalmente apropiada.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## **IR A>Sección 5, Información demográfica, para obtener más información**

### **4.2 Identificación del nivel actual de prestación de servicios**

Se espera que un nuevo servicio de asistencia para la tercera edad complemente y no duplique los servicios de asistencia para la tercera edad ya existentes. Por lo tanto es importante saber quién ofrece qué y a quién.

Planee la prestación de los servicios de asistencia para la tercera edad (asistencia domiciliaria y asistencia residencial) en la ubicación/ubicaciones geográfica/s donde viven los miembros de la tercera edad de su comunidad.

Desarrolle un cuadro de estos proveedores de servicios, como:

- La cantidad de cupos de asistencia domiciliaria y/o residencial que ofrecen: ¿ya proporciona asistencia culturalmente apropiada a las comunidades CALD? ¿Tienen capacidad para ampliar estos servicios?
- La filosofía de entrega del servicio: ¿qué tan bien se acomoda a la filosofía de su comunidad?
- La red de contactos ¿Se encuentran conectados con organizaciones importantes de servicios para la tercera edad? ¿Qué tan influyentes son dentro de esas redes de contactos?

El sitio web “My Aged Care”, financiado por el gobierno, enumera los servicios de asistencia para la tercera edad. Los proveedores aprobados existentes también pueden incluir servicios que apuntan a las comunidades CALD.



### **IR A> el sitio web “My Aged Care”**

### **4.3 Determinación de brechas en la prestación de servicios**

La conclusión a la que pueden llegar muchas organizaciones CALD es que sólo hay unos pocos o no hay proveedores aprobados de asistencia para la tercera edad que sean sensibles a las necesidades de su comunidad, que hay una brecha en la prestación de servicios.

Si se identifica una brecha, se debe cuantificar. ¿Es lo suficientemente grande ahora y en el futuro para garantizar un servicio nuevo o independiente? o ¿puede ser manejada a través de otros canales de asistencia para la tercera edad?

Si se identifica una brecha, puede utilizar su tamaño y alcance para ayudar a identificar la estrategia preferida para cubrirla y determinar cuál es la mejor manera de satisfacer estas necesidades.

## 4.4 Mensajes clave

Los mensajes clave de esta sección son:

- Investigación e información:
  - Es necesaria para respaldar la experiencia personal que indica que se necesitan los servicios de asistencia para la tercera edad en una comunidad.
  - Se puede obtener gratuitamente de una amplia gama de sitios.
  - Es necesario incluir la comunidad en sentido amplio, no solo la gente cercana a su organización.
- Saber quién está ofreciendo qué tipo de servicios de asistencia a la tercera edad en su comunidad.
- Comprobar que existe una brecha que su organización puede cubrir.

## 5 Información demográfica

Los objetivos de esta sección son:

- Presentar información del censo Australiano y las estadísticas de población.
- Observar cómo estos datos pueden proveer información para la toma de decisiones acerca de dónde se requieren los servicios de asistencia a la tercera edad, para satisfacer las necesidades de la comunidad CALD.
- Proporcionar ejemplos acerca del tipo de información que se puede generar a partir de la información del censo.

### 5.1 Información del censo Australiano y estadísticas de población

Los gobiernos, las empresas, las universidades y las organizaciones no gubernamentales utilizan los estudios demográficos o de población para:

- Desarrollar políticas
- Tomar decisiones sobre la prestación de servicios
- Comprender los grupos de población y las comunidades locales.
- Determinar necesidades futuras de servicios

La demografía se basa en factores tales como:

- Edad
- Diversidad cultural
- Estatus económico
- Empleo
- Género
- Nivel de ingresos



- Nivel de educación
- Sexo

Las tendencias demográficas son importantes debido a que el tamaño y las características de los grupos de población cambian como consecuencia de las circunstancias económicas, culturales, sociales y políticas.

La ABS actualmente lleva a cabo el Censo australiano de población y vivienda cada cinco años.

Este censo es la recopilación más completa de los factores demográficos de cada miembro de la población australiana. Mide el número y las características fundamentales de las personas presentes en Australia en la noche del censo y de las viviendas en las que residen.

Esta información crucial ofrece a los políticos y a las organizaciones responsables en todos los niveles de gobierno una base de datos sólida y fiable sobre la cual basar sus decisiones. La información del Censo australiano conforma la mayor parte de la información de investigación y comunitaria en los informes y sitios web del gobiernos y de algunos de los medios de comunicación.

La información del censo es la fuente de datos sobre la población de Australia más más ampliamente disponible y completa. Una fuente confiable de datos adicionales que no están disponibles en el censo australiano (acerca de la salud, la prevalencia de enfermedades, uso de hospitales y uso de servicios) es el Instituto Australiano de Salud y Bienestar Social - Australian Institute of Health and Welfare).



## **IR A > el sitio web del “Australian Institute of Health and Welfare”**

Los datos del censo proveen información sobre:

- Diversidad lingüística y cultural
- Demografía
- Educación
- Información sobre el grupo familiar
- Vivienda
- Ingresos
- Trabajo
- Prestación de servicios de asistencia o la necesidad de asistencia respecto a alguna discapacidad.

El análisis de estos datos del censo a niveles geográficos puede ayudar a las comunidades CALD a identificar dónde los servicios de asistencia a la tercera edad pueden ser deficientes o estar en demanda.

## 5.2 Datos del censo y necesidades de asistencia a la tercera edad en comunidades CALD

El Centro Australiano Investigativo de Población y Migración (Australian Population and Migration Research Centre - APMRC) de la University of Adelaide ha llevado a cabo este análisis y ha producido conjuntos de datos en base a las [regiones de planificación para la asistencia a la tercera edad \(ACPR\)\\*](#).

El APMRC utilizó las siguientes variables clave para determinar las necesidades de asistencia a la tercera edad en comunidades CALD.

- Fluidez del idioma inglés
- Personas que viven solas
- Necesidad o prestación de asistencia para las actividades básicas asociadas con discapacidades o con enfermedades relacionadas con la tercera edad.

Se podía seleccionar y cruzar una gama más amplia de variables para extraer los datos necesarios para necesidades y análisis específicos.

La Tabla 3 describe cómo la definición de su interés hará que sea más fácil usar los datos demográficos disponibles.

En este ejemplo, la información demográfica es necesaria para:

- Personas nacidas en Alemania
- Mayores de 60 años, que viven solos en el interior de la región de Brisbane en Queensland.
- El uso de la información del Censo más reciente (2011)

**Tabla 3: Definición del interés para utilizar la información demográfica**

Pregunta	Ejemplo
¿Cuál es el tema o área temática de interés?	Un grupo nacido en un sitio específico, como personas nacidas en Alemania.
¿Quiénes o cuáles conforman su población clave? (especifique edad, sexo, ubicación geográfica).	Personas mayores de 70 años.
¿Qué está tratando de averiguar con respecto a este asunto o grupo?	Aislamiento social.
<i>¿Está interesado en la información concerniente a un lapso específico? Por ejemplo, la población de mayores de 80 ayudaría a determinar si hubiese una necesidad inmediata para los servicios de asistencia a la tercera edad.</i>	Información actual, no histórica.

La información cruzada o combinada puede perfeccionar el análisis para ayudar a definir las verdaderas necesidades de servicio.

Por ejemplo, para determinar la necesidad de servicios de traducción dentro de una comunidad (por ejemplo, la comunidad italiana), podríamos hacer referencia a los datos sobre la cantidad de población nacida en el extranjero que nació en Italia. Sin embargo, habría una proporción de los que han nacido en Italia que no necesitan ayuda de traducción, por lo que nuestro análisis podría perfeccionarse cruzando el subconjunto de la población que nació en Italia con el dominio del idioma Inglés (por ejemplo, los que hablan Inglés “No muy bien” y/o “No hablan en absoluto”). Esto proporcionaría una imagen más clara de la magnitud de la necesidad de servicios de traducción.

Los datos de población sobre las comunidades CALD vinculados a esta **Guía** utilizan dos variables dominantes:

- Los datos de la edad fueron extraídos para personas de:
  - 70 años y más, para definir necesidades futuras.
  - 80 años y más, para definir necesidades inmediatas.
- País de nacimiento: se compiló una lista de todos los países de nacimiento en el censo australiano y a partir de esta lista, se usaron los países considerados “cultural y lingüísticamente diversos”.

Al usar estas dos variables, se recopilaron los 30 grupos principales de países de nacimiento para cada estado y territorio en Australia. Esto aseguró que los datos de referencia utilizados para explorar las variables adicionales se relacionaran directamente sólo con la población mayor CALD.



## **IR A > el análisis demográfico de la ABS**

Se eligieron variables adicionales del Censo australiano de 2011 para indicar la necesidad potencial de servicios de asistencia a la tercera edad.

- Personas que viven solas
- Personas que necesitan ayuda con las actividades primordiales diarias.
- Personas que hablan un idioma distinto al inglés **y** que no hablan inglés bien o en lo absoluto.

## **IR A > Sección 14, Términos del censo, para obtener más información**

Si desea realizar un análisis más detallado, el ABS proporciona una herramienta de gran alcance, TableBuilder, para analizar los datos del censo. Cabe señalar que TableBuilder requiere que el usuario tenga un cierto nivel de conocimientos informáticos. El nivel variará en función de los tipos de datos que tenga interés en obtener.



## IR A > El sitio web de la ABS

Los datos de población vinculados a esta **Guía** utilizan cifras de población, no proporciones totales de población, debido a que la prestación de servicios se basa en conocer la cantidad de personas que necesitan un servicio, no la proporción de una población.

Por ejemplo, es más útil saber que 98 de 200 polacos que hablan en Canberra tienen limitado dominio del inglés y pueden requerir servicio de traducción, de lo que es saber que casi el 50 por ciento de la población polaca necesita asistencia de traducción. Si bien un 50 por ciento de la población parece mucho, en este ejemplo, el número es menos de 100 personas.

Es importante comprender las limitaciones de la información del censo.

Las características a nivel individual contienen variables tales como edad, ingresos o idioma. Si bien las características a nivel de hogar/vivienda contienen variables como la conexión a Internet o el número de vehículos de motor, los datos entre los dos niveles no se pueden vincular.

Por ejemplo, para explorar las personas mayores y su uso de Internet, se puede determinar el número de hogares con personas de 70 años y más, pero no podemos determinar si estas personas son los verdaderos usuarios de Internet en el hogar.

El censo no puede vincular los datos que conecten individuos que viven en hogares diferentes.

Por ejemplo, no es posible vincular información o datos sobre los padres de edad avanzada con sus hijos u otros miembros de la familia que residen en hogares diferentes.

Por lo tanto, si bien sabemos que en Newcastle viven:

- 430 personas nativas de Italia de 70 o más años.
- 625 personas con uno de sus padres descendiente de italianos.
- No sabemos si están relacionados entre sí.

Otras limitaciones incluyen la ocupación anterior de un individuo cuando este está jubilado. Sin embargo, la información cruzada de las características o variables apropiadas puede proveer una “mejor idea” de la población jubilada.

Por ejemplo, si tuviéramos que combinar datos sobre personas de 70 años y más con la variable “no está actualmente en la fuerza de trabajo”, podríamos suponer que la mayor parte de esta población está jubilada.

En esencia, mientras que el censo es muy sólido y capaz de proporcionar una gran cantidad de datos, se limita a las preguntas del formulario del censo, no puede responder consultas más allá de estas preguntas.

La ABS toma grandes precauciones para garantizar que al presentar públicamente estos datos, los individuos no puedan ser identificados. Por lo tanto, gran parte de los datos de los hogares e individuos no se puede conectar. Otra consideración importante de confidencialidad se relaciona con el trabajo con cantidades reducidas generadas durante el análisis. Cantidades pequeñas generadas a nivel geográfico corren el riesgo de ser identificadas, por lo que para garantizar la confidencialidad, los datos estadísticos se producen al azar para pequeñas cantidades. Por lo tanto, las tablas o celdas que contengan números pequeños (menos de 20) pueden no ser exactas y pueden variar, según el momento de la extracción de los datos.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

### **5.3 Mensajes clave**

Los mensajes clave de esta sección son:

- Existen datos gratuitos que las comunidades CALD pueden utilizar para comenzar a determinar la ubicación de los servicios de asistencia para la tercera edad, para satisfacer las necesidades de su comunidad.
- Si bien los datos del censo son muy útiles para ayudar a determinar dónde se necesitan los servicios de asistencia para la tercera edad, existen limitaciones en cuanto a los datos que se pueden generar.
- La información cruzada también es útil.
- La información del censo protege la privacidad.

## **6 Identificación de la estrategia preferida para satisfacer las necesidades de su comunidad**

Los objetivos de esta sección son:

- Aclarar la gama de opciones disponibles apropiadas para satisfacer las necesidades de asistencia para la tercera edad de una comunidad.
- Estimular sus ideas respecto a la mejor opción para su comunidad.

Se pueden satisfacer las necesidades de su comunidad de diferentes formas. La investigación y los datos recogidos ayudarán a su grupo comunitario u organización a:

- Identificar el número de personas que puedan necesitar el servicio o acceder al mismo. Un número bajo puede indicar que no sea viable operar un servicio para sólo unas pocas personas.
- Animar o ayudar a los proveedores aprobados existentes para satisfacer las necesidades de su comunidad, hablando con estos proveedores aprobados y llegando a un acuerdo sobre las necesidades de servicio de asistencia a la tercera edad de su comunidad.

O

- Crear una asociación formal para mejorar el acceso a los servicios culturalmente apropiados para la asistencia de la tercera edad, tales como:
  - Otro/s grupo/s comunitario/s u organización/es CALD y/o
  - Proveedores existentes aprobados.

O

- Solicitar convertirse en un proveedor aprobado y ofrecer servicios de asistencia a la tercera edad directamente a su comunidad.

Antes de examinar estas opciones, su grupo comunitario u organización tendrá que evaluar los recursos que podría necesitar para cada opción. Estos recursos podrían incluir una propiedad, personal, sistemas de información, habilidades y finanzas.

También se puede obtener ayuda de la oficina PICAC local en cada estado y territorio. Los PICAC están financiados por el Gobierno Australiano para ayudar a los proveedores de asistencia a la tercera edad a ofrecer asistencia culturalmente apropiada.

### **6.1 Animar o ayudar a proveedores aprobados existentes**

Los proveedores aprobados existentes pueden necesitar el apoyo de grupos comunitarios u organizaciones CALD para proporcionar servicios de asistencia a la tercera edad culturalmente específicos.

Animar o ayudar a los proveedores aprobados existentes a satisfacer las necesidades de su comunidad podría incluir:

- Ayudar a reclutar trabajadores de asistencia apropiados.
- Comercialización de servicios específicos de asistencia para la tercera edad en su comunidad.
- Proporcionar apoyo a los proveedores aprobados en la aplicación ACAR de cupos de asistencia domiciliaria y/o plazas de asistencia residencial para la tercera edad, específicamente para su comunidad.
- Recaudación de fondos por parte de su comunidad para gastos.

Esta estrategia puede ampliar la prestación de servicios a la comunidad, sin embargo, su organización puede tener influencia limitada sobre cómo funcionan los servicios.

Si un proveedor aprobado pide su apoyo para expandir sus servicios y/o para solicitar cupos adicionales de asistencia domiciliaria y/o plazas de asistencia residencial para la tercera edad, es importante contar con un acuerdo que explique las expectativas del proveedor aprobado y cómo se gestionarán las relaciones futuras.

**IR A> Sección 7, Asociación con otra/s organización/es, para obtener mayor información**

## **Estudio de caso - desarrollo de confianza entre un proveedor aprobado existente y la comunidad hispana:**

Una situación inusual surgió con un proveedor aprobado existente, que se había acercado a la comunidad hispana con el objetivo de establecer un servicio específico para tal comunidad. Inicialmente la participación de la comunidad y el interés en el hogar residencial fueron limitados; sin embargo después de informar a los miembros de la comunidad (en particular, a las personas mayores y sus familias) acerca de los beneficios de vivir en un centro residencial para la tercera edad, la percepción de la gente poco a poco comenzó a cambiar.

Representantes de la comunidad hispana lograron esto hablando con pequeños grupos de personas, reuniéndose con ellos individualmente y organizando visitas para los miembros mayores de la comunidad y sus familias.

Algunas personas finalmente decidieron que se mudarían a las instalaciones. Representantes de las comunidades hispana iniciaron conversaciones con el proveedor aprobado sobre la organización de un canal de televisión en español y se ofrecieron a pagar. El gerente del centro estaba bien predispuesto a reunirse y discutir esta idea, y le agradaba que voluntarios hispanoparlantes les dedicaran tiempo a los miembros mayores de la comunidad. Pero el gerente del centro no actuó con rapidez. Nada parecía estar sucediendo.

Esto cambió con el comienzo de un nuevo gerente en el centro. La comunidad hispana se reunió con el nuevo gerente de la instalación y proporcionó información sobre la forma de organizar el canal de televisión hispano, así como los costos. El nuevo gerente del centro era muy positivo y cumplidor de su palabra. El canal de televisión hispana se puso a disposición en el centro, que a su vez llevó a la comunidad hispana a congregarse, podían charlar, reír y compartir historias en su propio idioma.

La comunidad hispana empezó a sentir que la institución se preocupaba por ellos.

La comunidad hispana comenzó a recomendar el centro a miembros mayores de la comunidad y sus familias. También asumieron el compromiso de visitar la instalación una vez al mes y llevar alimentos, dulces, bebidas y entretenimiento hispano para disfrutar. Las personas mayores de la comunidad comenzaron a hablar con representantes de la comunidad acerca de lo que extrañaban o querían, de ocasiones especiales donde podrían cantar, bailar y reír juntos. Los churros preparados personalmente por la comunidad fueron un gran éxito.

Mientras que la comunidad hispana inicialmente financió el costo de las actividades (de su limitado presupuesto), el proveedor aprobado comenzó a financiar una serie de actividades, debido a la reacción positiva de los hispanos, y los residentes no hispanos que también disfrutaban participando.

### **6.2 Asociación con otra/s organización/es**

Existe la oportunidad de asociarse con otra/s organización/es si su organización no tiene los fondos o los recursos para ofrecer directamente servicios de asistencia a la tercera edad. El proceso para asociarse es descrito con más detalle en la Sección 7.

## **IR A > Sección 7, Asociación con otra/s organización/es, para obtener más información**

### **6.3 Prestación de servicios de asistencia para la tercera edad**

Un grupo comunitario u organización se puede formar la opinión de que la mejor manera de satisfacer las necesidades de servicios de asistencia a la tercera edad en su comunidad es estableciendo un servicio de asistencia domiciliaria o centro de asistencia residencial.

Esto puede adoptar la forma de servicios para comunidades étnicas específicas, servicios culturalmente relacionados (basados en la religión o el idioma) o servicios multiculturales que brindan asistencia culturalmente apropiada a una serie de comunidades en una zona geográfica específica.

Para las organizaciones que deseen convertirse en un proveedor aprobado y ofrecer directamente el servicio de asistencia, la entrega de cupos de asistencia domiciliaria puede ser un punto de partida lógico, ya que puede ser una buena manera de generar capacidad organizativa. En los últimos ACARS ha habido generalmente más competencia por cupos de asistencia domiciliaria que por plazas de asistencia residencial para la tercera edad, por lo tanto la adquisición de cupos de asistencia domiciliaria se vuelve más difícil de lograr.

Las organizaciones CALD que ya operan servicios basados en la comunidad, como el Programa de asistencia domiciliaria de la Commonwealth ([Commonwealth Home Support Programme - CHSP](#)) \*<sup>3</sup> auspiciadas por el gobierno australiano, pueden ampliar sus negocios y presentar una solicitud para convertirse en un proveedor aprobado para ofrecer cupos de asistencia domiciliaria.

La asistencia residencial requiere terrenos y una inversión mayor: por ejemplo, un centro típico con 90 plazas de asistencia para la tercera edad en 2014-15 costará alrededor de \$19 millones (más el terreno).

---

<sup>3</sup> Nota: Los programas de asistencia comunitaria, tales como la Asistencia Domiciliaria y Comunitaria (Home and Community Care - HACC)\*, Programa Nacional de Relevo para Cuidadores (National Respite for Carers Programme - NRCP), Centros Diurnos de Terapia (Day Therapy Centres - DTC), y Ayuda para la Asistencia y el Alojamiento para la Tercera Edad (Assistance with Care and Housing for the Aged - ACHA), se han consolidado para conformar el Programa de asistencia domiciliaria de la Commonwealth (Commonwealth Home Support Programme - CHSP)\*, que comenzó el 1° de julio de 2015 en la mayoría de los estados, como parte de los cambios en la asistencia para la tercera edad.



Las organizaciones CALD pueden tener acceso a fondos (vía [subvenciones de capital\\*](#)) del Gobierno Australiano sobre una base competitiva para construir un centro. Se espera que las organizaciones contribuyan con el monto máximo posible teniendo en cuenta una evaluación realista de la capacidad de recaudación de fondos y de las tarifas que los residentes deberán pagar según la evaluación de sus ingresos o activos. Sin embargo, esta financiación rara vez cubre el costo total del desarrollo de un centro nuevo y existe una fuerte competencia por estos fondos. Las subvenciones de capital se ofrecen a través del ACAR; tendrá que ser un proveedor aprobado para recibir una subvención de capital.

Antes de decidirse a presentar una solicitud para convertirse en un proveedor aprobado o celebrar un [Memorándum de entendimiento \(MoU\)\\*](#), es necesario desarrollar un [plan de negocios\\*](#).

Este plan de negocios debe cubrir los primeros años de funcionamiento del servicio y debe abordar cuestiones como el número de beneficiarios de servicios de asistencia para la tercera edad que tendrá, cómo funcionará la empresa y los futuros ingresos y gastos.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## **IR A > Sección 10.7. Plan de negocios, para obtener más información**

El establecimiento de un servicio propio requiere un gran esfuerzo, pero hay muchas historias de organizaciones CALD que han establecido con éxito servicios de asistencia para la tercera edad.

### **6.4 Combinación de opciones**

Según el tamaño, las necesidades de asistencia y la ubicación de su comunidad puede ser conveniente combinar algunas de las opciones anteriores para satisfacer mejor las necesidades de su comunidad.

Por ejemplo, en función de sus resultados de investigación y recursos, su mejor opción puede ser el establecimiento de un servicio de asistencia domiciliaria en lugar de un servicio de asistencia residencial para la tercera edad. En este caso, usted podría convertirse en un proveedor de servicios de asistencia domiciliaria aprobado y considerar la posibilidad de una asociación con un proveedor de asistencia residencial aprobado.

### **6.5 Mensajes clave**

Los mensajes clave de esta sección son:

- Pensar lo que involucra cada una de estas opciones.
- Comprender la capacidad de la comunidad para asumir estas opciones.
- Decidir lo que sería mejor para su comunidad, las necesidades de cada comunidad serán diferentes.

## 7 Asociación con otra/s organización/es

Los objetivos de esta sección son:

- Explicar cómo las asociaciones o colaboraciones pueden lograr mejores resultados para las comunidades CALD.
- Ayudar a las organizaciones CALD a seleccionar una organización adecuada para asociarse.
- Definir un proceso para preparar un acuerdo de sociedad.
- Proporcione una lista de control de la asociación.

Esta **Guía** define “asociación” como un proceso en el que dos o más organizaciones o grupos trabajan juntos para lograr un objetivo común, y lo hacen de manera tal que logran resultados más eficaces que trabajando por separado.

Si bien la **Guía** utiliza la expresión “asociación” hay que reconocer que este término cubre una amplia gama de relaciones de colaboración que pueden extenderse desde acuerdos de “una sola instancia” o acuerdos de cooperación a corto plazo sobre un solo asunto hasta relaciones formales a largo plazo entre las organizaciones.

No existe un modelo de asociación que se puede aplicar universalmente. Las comunidades tendrán que tomar decisiones estratégicas y pragmáticas sobre la asociación, requeridas para satisfacer mejor las necesidades de su comunidad, teniendo en cuenta los recursos y las ventajas disponibles para su organización.

### 7.1 Las asociaciones a menudo no se efectúan entre iguales

Las organizaciones CALD deben tener una comprensión clara y realista de lo que estar en una sociedad significa en términos del proceso de toma de decisiones. Si un socio contribuye con la mayoría de los recursos y corre con la mayor parte del riesgo, es razonable que este socio espere tener una mayor participación en los resultados de la asociación. Como resultado, el otro socio puede tener que adaptarse a estos procesos de toma de decisiones y de gobierno.

Cualquiera que sea la relación de poder, toda sociedad debe basarse en el respeto entre los socios. Sin respeto no es probable que una asociación alcance todo su potencial y es poco probable que la relación se mantenga a largo plazo.

### 7.2 Selección de un socio

Algunas veces habrá dos o más grupos comunitarios u organizaciones CALD que puedan trabajar juntos para prestar servicios de asistencia para la tercera edad.

A veces hay proveedores aprobados existentes que prestan o están interesados en la prestación de servicios de asistencia domiciliaria y/o residencial para la tercera edad en las comunidades CALD. Es muy común que esto ocurra, a menudo en colaboración con las organizaciones CALD locales.

También puede haber proveedores CALD que estén interesados en la ampliación de sus servicios a otras comunidades CALD.

Más allá de lo que decida su organización, hay algunas medidas sencillas a tener en cuenta antes de comprometerse a formar una asociación.

### 7.2.1 Investigación

Debe investigar a su posible socio antes de decidirse a celebrar un acuerdo formal. Esto se puede hacer a través de muchos medios diferentes que incluyen:

- Hablar directamente con su posible socio y preguntarle acerca de sus objetivos para poder informarse más acerca de sus valores y cultura, y cómo pueden ser compatibles con su organización.
- Consultar con otras comunidades sobre sus experiencias con este posible socio.
- Investigar la credibilidad financiera de su socio potencial, especialmente si usted está pensando en una relación comercial a largo plazo.
- Pedirle a su posible socio referencias que puedan dar fe de su conducta.
- Obtener una copia del [informe anual](#)\* de su socio potencial, con información de sus proyectos recientes, su personal y su estado financiero.
- Obtener copias de la calificación crediticia de su posible socio de una agencia de calificación de crédito de buena reputación, la [Comisión de inversiones y Valores Australianos \(Australian Securities and Investments Commission - ASIC\)](#)\* ofrece esta información.
- Confirmar los datos de los antecedentes de su socio potencial en el sitio web de la ASIC.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15



**[IR A > el sitio web de la ASIC](#)**

### 7.2.2 Consideración de las alternativas.

Antes de tomar el siguiente paso hacia una sociedad con su socio seleccionado, investigue sus alternativas. Considere:

- ¿Qué clase de acuerdos han logrado otras organizaciones?
- ¿Hay otras agencias que puedan ofrecer mejores alternativas?

Lo que es importante recordar es que no debe sentir miedo o sentirse intimidado por buscar alternativas para conseguir el mejor resultado para su comunidad CALD.

Hay muchos ejemplos destacados de asociaciones entre organizaciones CALD y proveedores existentes aprobados, y entre otras organizaciones CALD que son proveedores aprobados, mencionamos algunos en los estudios de casos.

### **7.3 Formación de una asociación**

Antes de formar una asociación es importante para su organización tener una idea clara de por qué se asocia y exactamente qué espera obtener de esta asociación para su comunidad.

Hay muchos elementos potenciales en cualquier acuerdo de asociación, algunos de ellos se describen a continuación.

#### **7.3.1 Propósito**

Sea claro acerca de lo que su organización necesita o espera de la asociación y asegúrese de que estas expectativas se compartan en su organización. Documente el propósito acordado.

#### **7.3.2 Funciones y responsabilidades**

Asegúrese de que su organización entienda y acepte lo que contribuirá a la asociación (como la recaudación de fondos) y la contribución de su posible socio (como los cuidadores que tengan una formación adecuada en el asistencia culturalmente apropiada y/o que hablan un idioma específico).

Sea realista acerca de lo que su organización pueda contribuir a la sociedad y no prometa más allá de eso. Si hay riesgos involucrados en el cumplimiento de los compromisos de la organización, explíquelos a la organización asociada.

Asegúrese de que los términos del acuerdo sean flexibles si alguna de las organizaciones no puede cumplir con ciertas obligaciones. Es importante destacar que el acuerdo debe tener la flexibilidad suficiente para adaptarse a circunstancias cambiantes.

#### **7.3.3 Proceso de toma de decisiones**

El acuerdo de asociación debe articular claramente el proceso de toma de decisiones e identificar a las personas adecuadas con autoridad competente.

Si ambas (o todas las) organizaciones tienen sus propios procesos de toma de decisiones o de gobierno, establezca cómo estos procesos se ajustarán para lograr decisiones mutuamente aceptables y oportunas. En primer lugar, es necesario que haya reconocimiento y honestidad sobre las diferencias (incluidas las diferencias reales o percibidas en el poder). No hacerlo puede resultar en la terminación de la asociación.

#### **7.3.4 Otras consideraciones**

Hay muchas otras consideraciones que podrían ser parte de un acuerdo de asociación en función de la naturaleza del acuerdo. Algunos ejemplos incluyen:

- Cómo se producen las comunicaciones entre los socios y con terceras partes (como el gobierno, su comunidad, el público en general).
- La divulgación de o el acceso a información confidencial (con la consideración y el cumplimiento de las leyes de privacidad).

- Cómo se evaluará el progreso y el éxito de la asociación y en base a esto, cómo se harán cambios en el acuerdo en el futuro.
- Cómo se van a tratar los desacuerdos entre los socios y una estrategia de salida si las diferencias no se pueden resolver.

Se recomienda que consulte a un abogado para redactar o entender estas obligaciones.

No se sienta obligado a abordar todos estos temas si piensa que no son relevantes; agregue otros asuntos si cree que son relevantes. Es importante que investigue la trayectoria financiera de su socio potencial, especialmente si usted piensa en una relación comercial a largo plazo.

### **Estudio de caso - asociación para nuevos cupos de asistencia domiciliaria multicultural:**

Un grupo de proveedores CALD se reunió para hablar sobre el establecimiento de una asociación. Se consideraron tres modelos. El modelo elegido fue el desarrollo de una entidad independiente, sin fines de lucro, con el propósito de ofrecer servicios de asistencia para la tercera edad a comunidades CALD.

Los miembros del grupo se reunieron periódicamente, y definieron sus valores, principios, objetivos y estructuras de servicio. Dado que otras organizaciones también mostraron interés, para acelerar el proceso, el grupo decidió aplazar este interés hasta después de la adopción de la constitución.

Organizaciones, que eran miembros y deseaban seguir adelante como parte de un consorcio, recibieron aprobación de la [Junta Directiva\\*](#) y firmaron un MoU. Un consultor fue contratado para ayudar a los miembros a resolver las cuestiones más difíciles y para establecer un plan estratégico; un abogado fue contratado para ayudar a preparar la constitución.

El consorcio decidió presentar una solicitud de cupos de asistencia domiciliaria bajo su nuevo nombre. Debido a que el consorcio no era una entidad legal en ese momento, designaron a una organización, con representación legal, como agencia líder.

En el ACAR del 2014, la agencia líder recibió sus primeras asignaciones de asistencia domiciliaria. Actualmente, el consorcio está trabajando para ampliar su membresía y expandir sus servicios.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## **7.4 Formato del acuerdo**

Un acuerdo con una organización asociada a menudo se pone por escrito, como carta de intención, u obligación formal. La forma del acuerdo depende de los socios y de su necesidad de estar legalmente obligados por los términos del acuerdo. Como ejemplos de esto tenemos un [acuerdo de servicios\\*](#) o un MoU.

Algunos socios potenciales pueden buscar que se entre en un [acuerdo confidencial\\*](#) ya sea previamente o como parte de un acuerdo de asociación. Esto no es raro en las transacciones comerciales y puede ser apropiado, sin embargo debe considerar cuidadosamente si afectará negativamente su capacidad de consultar o informar a su comunidad.

Use la siguiente lista de verificación de una asociación para ver si se han cubierto todos los aspectos del acuerdo previsto. Es importante que busque asesoramiento legal o estratégico de expertos, le puede ahorrar mucho tiempo y dinero a largo plazo.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## 7.5 Lista de verificación de una asociación

Hay una serie de herramientas útiles disponibles para ayudar con el proceso de toma de decisiones para una asociación.

Por ejemplo, VicHealth ha producido *“La herramienta de análisis de asociaciones: un recurso para el establecimiento, desarrollo y mantenimiento de las asociaciones para la promoción de la salud”* (*The partnerships analysis tool – A resource for establishing, developing and maintaining partnerships for health promotion*) y una lista de verificación que las organizaciones CALD pueden adaptar de acuerdo a sus propósitos. El tipo de respuestas a las preguntas de la lista de verificación ayuda a establecer la necesidad de la asociación.



**[IR A> La página web de VicHealth para tener acceso a estos documentos](#)**

Es posible que desee consultar otros sitios web de los gobiernos estatales o territoriales ya que también pueden tener recursos valiosos. El Centro de Información legal sin fines de lucro (Non-For-Profit Law Information Hub) ofrece información jurídica para organizaciones comunitarias en Victoria y Nueva Gales del Sur.



**[IR A> el sitio web de Justice Connect, para obtener mayor información.](#)**

También puede haber documentos relevantes en su estado o territorio.

La siguiente lista de verificación ha sido preparada a partir de un escrito de Fauna & Flora International titulado [Guía para trabajar con otras organizaciones \(Guidance for Working with Other Organisations\)](#).

El documento describe la gama de cuestiones a considerar acerca de las asociaciones.

### 7.5.1 Identificación

- ¿La decisión de trabajar con la/s organización/es se ha basado en el conocimiento y la consideración adecuada de todos los colaboradores potenciales? Por ejemplo, ¿qué otras organizaciones trabajan en el área o sector?, ¿por qué esta es la organización más apropiada con la cual trabajar en este momento y en este proyecto?
- ¿El proyecto está dentro de los objetivos aprobados de la Junta Directiva o Comité de todas las organizaciones? Si no es así, ¿las razones de este compromiso son suficientemente justificables? Por ejemplo, puede haber razones estratégicas o éticas por las que una organización trabaje en un tema que no esté directamente dentro de sus objetivos.
- ¿Las organizaciones socias potenciales tienen las habilidades necesarias o los medios para desarrollar o tener acceso a estas habilidades (por ejemplo, contratando personal experimentado), y una buena reputación o trayectoria?
- ¿Los beneficios y costos del trabajo conjunto se han considerado en su totalidad? Por ejemplo, los beneficios incluyen la capacidad de ofrecer servicios a una escala mayor y la obtención o el desarrollo de habilidades o recursos adicionales; los costos pueden incluir procesos de consulta y toma de decisiones más extensos.
- ¿Existen riesgos al trabajar en asociación con la/s organización/es? Por ejemplo, pérdida de autonomía o reputación, cambio en el enfoque de cualquiera de las organizaciones.

### 7.5.2 Formato

- ¿Todos los socios comparten una buena comprensión del contexto y de los temas que se están abordando, y aprecian el mandato y los valores de las otras organizaciones asociadas? Esto es particularmente importante al trabajar con organizaciones de otros sectores.
- ¿Las metas y objetivos de la asociación están definidos y acordados?
- ¿Se ha acordado un plan de implementación?
- ¿Los socios han identificado y encontrado formas de movilizar los recursos necesarios?
- ¿Están las funciones y responsabilidades de cada organización claramente definidas y acordadas? Esto podría incluir, por ejemplo, empleo y/o manejo del personal; gestión financiera y presentación de informes; gestión de proyectos y presentación de informes; tareas administrativas diarias. Este listado no es exhaustivo. Otros problemas también pueden ser relevantes en función de las organizaciones asociadas y el proyecto.
- ¿Las expectativas de cada organización asociada son claras y realistas?
- ¿Cada socio tiene las habilidades y recursos necesarios para poder cumplir sus funciones y responsabilidades de manera efectiva? De no ser así, ¿se han desarrollado estrategias para abordar brechas en recursos o habilidades?

- ¿Se han presupuestado el tiempo y los recursos para la gestión de la asociación? Esto incluye, por ejemplo, reuniones periódicas y comunicación.
- ¿Ha acordado la asociación cómo presentarse a sí misma (por ejemplo, en forma individual, como entidades colaboradoras, o como asociación) ante las diversas partes (miembros de la comunidad, instituciones gubernamentales locales, donantes, organizaciones no gubernamentales) que tienen un interés en el trabajo?
- ¿Se ha preparado y firmado un acuerdo por todos los socios?

### 7.5.3 Gestión y mantenimiento

- ¿La estructura y los procesos de la asociación son apropiados? Por ejemplo, ¿el proceso de toma de decisiones es oportuno, equitativo y transparente? ¿Es apropiada la estructura de gestión? ¿Existe un proceso para resolución de conflictos?
- ¿Los socios se comunican en los tiempos adecuados (no demasiado poco y no demasiado a menudo) y en formas apropiadas (reuniones cara a cara, por teléfono, por correo electrónico)?
- ¿Las reuniones se organizan correctamente (centradas, apropiadas e interesantes) y se documentan de acuerdo al caso?
- ¿Se tratan con prontitud los asuntos que requieren solución?
- ¿Todas las organizaciones comparten y aprenden de los éxitos y errores de las otras?

### 7.5.4 Evaluación

- ¿Se ha acordado un período tras el cual se evaluará la asociación? Esto ayudará a garantizar que todas las organizaciones cumplan con sus obligaciones, que se estén cumpliendo las expectativas y que la asociación presta servicios de manera efectiva.
- ¿La asociación está logrando sus objetivos? ¿Hasta qué punto son sostenibles los resultados? ¿Se ha ideado un método para monitorear y medir la eficacia de la asociación y de sus actividades? Una evaluación de la asociación podría integrarse en revisiones y evaluaciones de proyectos o programas.

### 7.5.5 Revisión y renegociación

- Durante el curso de la relación, sobre todo después de una evaluación, puede ser necesario revisar la estructura o procesos de la asociación. De ser así, será útil reconsiderar los puntos señalados en esta lista de verificación.



### 7.5.6 Salida

- ¿Se ha acordado la vida útil de la asociación? ¿Está vinculado a un proyecto específico o período de financiación o es probable que se extienda más allá?
- ¿Se han establecido las circunstancias bajo las cuales la relación se puede terminar antes de tiempo y se han indicado en el acuerdo? Esto podría, por ejemplo, incluir cambios en el medio ambiente en general (como nueva legislación, asuntos políticos, asuntos económicos), resolución de la cuestión clave que la asociación abordaba, cambios en el financiamiento, obligaciones incumplidas, falta de rendición de cuentas y presentación de informes.
- ¿Se ha acordado un periodo mínimo de preaviso?
- ¿Se ha acordado la propiedad de todos los bienes en común (incluida la propiedad intelectual)?

## 7.6 Mensajes clave

Los mensajes clave de esta sección son:

- Las asociaciones tienen claras ventajas para las organizaciones CALD que carecen de los recursos y/o los conocimientos necesarios para ofrecer directamente a su comunidad servicios de asistencia para la tercera edad.
- Ser claro acerca de por qué su organización está considerando la posibilidad de un acuerdo de asociación y lo que espera lograr como resultado.
- Puede haber riesgos en las asociaciones, investigue detenidamente antes de celebrar cualquier acuerdo y si no está seguro, busque asesoramiento legal.

## 8 Prestación de servicios a la comunidad directamente

El objetivo de esta sección es:

- Definir los pasos que una organización debe seguir para convertirse en un proveedor aprobado de asistencia a la tercera edad, financiado por el Gobierno de Australia.

### 8.1 Decisión de presentar una solicitud para convertirse en un proveedor aprobado

Muchas organizaciones CALD buscan un mayor acceso de sus comunidades a asistencia culturalmente apropiada. Esto podría lograrse mediante la administración de servicios culturalmente específicos de asistencia para la tercera edad para su propia comunidad, o mediante la búsqueda de otras personas que pueden ayudarles a alcanzar este objetivo.

Convertirse en un proveedor aprobado requiere consideración y planificación adecuadas. Las organizaciones pueden beneficiarse al considerar una asociación o acuerdo de colaboración con un proveedor aprobado existente u otra organización CALD con valores similares a los suyos.

Esta **Guía** analiza ambas estrategias.

Para recibir subsidios del Gobierno Australiano para prestar servicios de asistencia a la tercera edad, el servicio debe ser prestado por una organización que haya sido aprobada por el Gobierno de Australia y que tenga una asignación de "plazas" que puedan ocupar beneficiarios de la asistencia a la tercera edad.

Para presentar una solicitud para ser un proveedor aprobado de servicios de asistencia para la tercera edad de acuerdo a la Ley, el DSS debe evaluar si el solicitante y su personal clave propuesto (miembros del Consejo o Comité y directivos) son adecuados para prestar servicios de asistencia para la tercera edad.

La decisión de solicitar convertirse en un proveedor aprobado de servicios de asistencia para la tercera edad es un proceso integral que requiere una comprensión del entorno legislativo y la recopilación de recursos apropiados a lo largo del proceso.

El proceso para convertirse en un proveedor aprobado se trata en la Sección 9.

## **IR A > Sección 9, Cómo completar una solicitud para ser proveedor aprobado**



## **IR A > el sitio web del DSS para obtener mayor información**

A continuación se sugiere un proceso para convertirse en un proveedor aprobado de servicios de asistencia para la tercera edad. Este proceso puede no ser apropiado en todos los casos pero demuestra algunos de los requisitos para la toma de decisiones.

### **8.2 Paso 1 – Establecimiento de un comité directivo de representantes de la comunidad**

Es importante desde el principio que las organizaciones CALD involucren a su comunidad en el proceso inicial de decisión y busquen recibir sus comentarios. El [comité encargado\\*](#) puede incluir miembros de la Junta Directiva o [Comité Directivo\\*](#) o también podría incluir a otras personas interesadas dispuestas a dedicarle tiempo al proyecto.

Un proyecto apoyado por la comunidad mejora las posibilidades de éxito del proyecto. También puede resultar útil para cualquiera de las futuras campañas de comercialización o de recaudación de fondos.

## **Estudio de caso - establecimiento de un comité directivo de representantes de la comunidad:**

En 2012, un centro cultural financiado por el Departamento de Asuntos Exteriores (Department of Foreign Affairs), animó a sus miembros a establecer un fondo benéfico para apoyar a los miembros de la tercera edad, una necesidad que había sido evidenciada por los datos de la ABS. Al mismo tiempo, una trabajadora social de la comunidad estaba trabajando en este tema y había llegado a la conclusión de que las necesidades de asistencia a los miembros de la tercera edad de la comunidad no estaban siendo satisfechas por los proveedores aprobados existentes.

En consecuencia, la trabajadora social, cinco empresarios y un abogado establecieron una [asociación incorporada](#)\*. Durante dos años, la asociación trabajó intensamente para recaudar fondos.

A principios del 2014, la asociación organizó una consulta a la comunidad sobre las necesidades y los intereses de sus miembros de la tercera edad; 120 personas asistieron. Más tarde, ese mismo año, la asociación lanzó oficialmente una organización para prestar servicios de relevo, que dirigen voluntarios que trabajan un día a la semana.

Actualmente, la asociación está considerando opciones de financiamiento para ampliar los servicios y emplear a un trabajador especializado.

## **Estudio de caso - establecimiento de un comité directivo de representantes de la comunidad:**

Una forma en que los 450 miembros de una comunidad birmana se mantienen en contacto entre sí es a través de reuniones mensuales de picnic y mediante la labor de su presidente. La comunidad ha establecido con éxito un comité de dirección con cuatro representantes principales de la comunidad que distribuyen información y proporcionan comentarios a las quince personas mayores miembros de la comunidad.

El comité de dirección está en una buena posición para identificar y planificar las nuevas necesidades de asistencia a la tercera edad de su comunidad.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

### **8.3 Paso 2 – Preparación de un plan de negocios**

Un plan de negocios es un documento que describe su negocio, sus objetivos, las estrategias, el mercado objetivo y las previsiones financieras. Es un plano esquematizado del futuro de su empresa.

El plan es importante a muchos niveles, en particular puede:

- Demostrar a la Junta o el Comité que existe una estrategia para ofrecer servicios de asistencia para la tercera edad y que los costos y los riesgos han sido evaluados.
- Puede ser promocionado ante las partes interesadas de la comunidad.
- Puede ser utilizado (en parte) para respaldar una solicitud de plazas.

En la asistencia para la tercera edad, el plan de negocios típicamente trata las siguientes seis cuestiones:

### **8.3.1 Sumario del negocio de asistencia para la tercera edad**

Esta información proviene de la investigación que ya se haya hecho e incluye detalles sobre:

- Lo que el negocio de asistencia para la tercera de edad intenta proporcionar (asistencia domiciliaria, asistencia residencial).
- El área geográfica que su organización tiene la intención de cubrir
- El tamaño de los servicios que la organización va a prestar, el tamaño tendrá que considerar la viabilidad financiera de la empresa: si es demasiado pequeña puede no ser económicamente viable a largo plazo.

### **8.3.2 Entidad que operará el negocio**

La entidad jurídica adecuada para las organizaciones CALD sin fines de lucro suele ser una asociación incorporada o una [empresa limitada por garantía \\*](#).

Las organizaciones con fines de lucro pueden necesitar considerar una empresa privada o de confianza para dirigir su propuesta de negocio de servicios de asistencia para la tercera edad.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

### **8.3.3 Personal que participará en el negocio.**

La contratación de un Director Ejecutivo (CEO) o Gerente que tenga las habilidades y experiencia apropiadas para gestionar el negocio será fundamental para el plan. El plan de negocios también tendrá que identificar el proceso y el costo de la contratación de personal para operar el servicio en el día a día.

### **8.3.4 El mercado y las expectativas del servicio**

El plan de negocios deberá tener en cuenta dónde se encuentra el mercado de servicios de asistencia a la tercera edad y el proceso de atracción de futuros beneficiarios de asistencia a la tercera edad. La comercialización a través de la comunidad local puede ser adecuada económicamente, pero hay otras formas, como publicidad en general, recaudación de fondos y eventos promocionales.

### **8.3.5 Planes para el desarrollo y la expansión del negocio**

La mayoría de los negocios comenzarán a pequeña escala o como una empresa novel. El plan de negocios necesitará definir:

- Quién será responsable del crecimiento del negocio y cómo se logrará este crecimiento (por ej. a través del ACAR).
- Cómo se establecerán los sistemas de registro y de reporte y la gente responsable (por ej. el CEO).
- Cómo se adquirirá una propiedad o cómo la organización construirá un centro residencial.

### **8.3.6 Las finanzas y la recaudación de fondos**

El plan definirá cómo será financiado el negocio. Puede ser a partir de un número de fuentes como:

- Recaudación inicial de fondos y donaciones
- Préstamos.
- Capital de un negocio existente.
- Pronóstico de los flujos de caja usando el funcionamiento de un negocio propuesto o existente.

### **8.4 Paso 3 – Activación del plan de negocios**

Si su organización ya es un proveedor aprobado, el primer paso en la activación del plan de negocios puede ser una decisión de presentar una solicitud en el próximo ACAR.

Las organizaciones pueden decidir que no tienen los recursos para operar un negocio de asistencia a la tercera edad de inmediato y preferir emprender una estrategia de recaudación de fondos a largo plazo.

Muchas de las tareas mencionadas anteriormente pueden requerir expertos externos. Su organización puede necesitar considerar contratar los servicios de un experto en la industria.

### **8.5 Mensajes clave**

Los mensajes clave de esta sección son:

- Convertirse en un proveedor aprobado es un proceso integral y requiere tiempo y recursos.
- Las organizaciones pueden necesitar ayuda para completar el proceso de proveedor aprobado.
- Un plan de negocios bien desarrollado es esencial.

## **9 Preparación de una solicitud de proveedor aprobado**

Los objetivos de esta sección son:

- Definir el proceso de proveedor aprobado.
- Ofrecer guía a las personas que deseen completar el formulario de proveedor aprobado.
- Proveer referencias a la Ley con la que los solicitantes deban familiarizarse para preparar una respuesta integral.

## 9.1 Criterios de aprobación

Hay cuatro requisitos principales para convertirse en un proveedor aprobado:

- El solicitante es un órgano constituido, esto incluye entidades constituidas al amparo de la ley, empresas y asociaciones públicas y privadas, ya establecidas según la legislación federal o estatal/territorial.
- El solicitante está capacitado para proveer servicios de asistencia a la tercera edad.
- Ninguna de las personas clave son personas descalificadas (ver Sección 9.2.2).
- La solicitud se hace en el formulario aprobado.

Los solicitantes pueden presentar solicitudes por separado para asistencia domiciliaria, residencial o asistencia flexible <sup>4</sup> a través de este proceso.

## 9.2 El formulario

Para solicitar ser un proveedor aprobado, es necesario utilizar el formulario aprobado por el DSS.



**[IR A > el formulario de solicitud de proveedor aprobado en el sitio web del DSS](#)**

El formulario contiene preguntas acerca de la idoneidad del solicitante (la organización) en relación con:

- Cargo anterior del solicitante en la prestación de servicios de asistencia para la tercera edad.
- Si el estatus del aspirante a proveedor aprobado ha sido revocado o rechazado.
- Sanciones que hayan sido impuestas al solicitante.
- Si el aspirante ha estado bajo administración judicial, administración voluntaria o liquidación.
- Infracciones de obligaciones estatutarias del solicitante.
- Participación del solicitante en actividades delictivas.

Los solicitantes deben presentar un certificado nacional de antecedentes penales de la empresa y un certificado de antecedentes policiales de todo el personal clave. Estos certificados deben tener menos de 90 días de antigüedad. La Policía Federal Australiana (AFP) o una agencia acreditada “CrimTrac” proporcionan estos certificados a bajo costo.

---

<sup>4</sup> La asistencia flexible es un servicio de asistencia a la tercera edad que responde a las necesidades de los beneficiarios de la tercera edad en formas alternativas a la asistencia domiciliaria y la asistencia residencial. No es parte del ACAR y no está cubierta por esta **Guía**.



**IR A> el sitio web de la AFP para obtener más información sobre certificados policiales**



**IR A> El sitio web de CrimTrac para obtener más información sobre certificados de antecedentes penales**



**IR A> El sitio web del DSS para obtener pautas para los solicitantes que buscan la aprobación como proveedores de servicios de asistencia para la tercera edad**

El resto de las preguntas del formulario se relacionan con la experiencia y comprensión del solicitante de los servicios de asistencia para la tercera edad y las obligaciones de dirigir un servicio de asistencia para la tercera edad.

Al responder a las preguntas el solicitante debe enmarcar las respuestas, de ser necesario, en función de su idoneidad para proporcionar el/los tipo/s de asistencia que se buscan en la solicitud. Los solicitantes que cuentan con documentación que respalda las declaraciones realizadas, como informes que indican que la organización ha cumplido con las normas de asistencia domiciliaria, deberán adjuntarla a la presente solicitud.

### **9.2.1 Comprensión de la solicitud de proveedor aprobado - la organización.**

A continuación se exponen algunos ejemplos de las preguntas que pueden hacerse y algunas pautas sobre cómo responderlas.

Describe la experiencia del solicitante, si la tiene, en la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad de acuerdo a la Ley, o de servicios de asistencia en otros entornos compatibles o en cualquier otro sector.

Esta pregunta ejemplo solicita información acerca de la idoneidad del solicitante para la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad (o cualquier tipo de asistencia en un “entorno compatible”).

Muchas organizaciones CALD no han proporcionado servicios de asistencia a la tercera edad con anterioridad por lo que la respuesta debe esbozar otra experiencia empresarial.

Esta experiencia empresarial podría ser en un:

- “Entorno compatible” relacionado con la industria de asistencia a la tercera edad, donde las personas mayores son asistidas con sus necesidades (cuidado diurno, asistencia flexible, programas HACC, asistencia en el hogar)

con fondos privados, residencias de jubilados, vivienda protegida o servicios residenciales compatibles).

- “Entorno compatible” no relacionado con la industria de asistencia a la tercera edad, donde la gente recibe ayuda para sus necesidades (asistencia por discapacidad o cuidado infantil).
- Una disciplina relevante para la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad, donde la experiencia de negocios en general pueda demostrarse en una o más de las funciones llevadas a cabo por un proveedor de servicios, tales como:
  - Contabilidad
  - Preparación y gestión de proyectos
  - Gestión de negocios
  - Consultoría
  - Finanzas
  - Gobierno
  - Salud
  - Información tecnológica
  - Temas legales
  - Bienes raíces
  - Trabajo social

De interés particular para el DSS es el uso de Fondos Fiduciarios en la asistencia a la tercera edad. Cuando el proveedor propuesto es el Administrador, el Departamento tendrá que entender los detalles del Fondo para garantizar que las subvenciones del Gobierno de Australia, para los beneficiarios de la asistencia, estén protegidas adecuadamente y se puedan utilizar responsablemente para proporcionar la asistencia y los servicios financiados.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 2 División 8
- *Principios de Proveedor Aprobado*, Capítulo 7
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios sobre Sanciones*



### **Estudio de caso - creación de una Junta con experiencia:**

Una organización es un proveedor aprobado culturalmente específico que ofrece servicios a más de 350 personas de la tercera edad de habla holandesa y sus cuidadores. Una estrategia clave para la organización ha sido el desarrollo de una Junta con una amplia gama de experiencia, habilidades y conocimientos. El conjunto de habilidades de la Junta actual incluye a personas de diversas industrias, como contabilidad y gestión de finanzas, asistencia a la tercera edad (específicamente CALD), comercio, economía y mercadeo, logística, enfermería, psicología, desarrollo de política social, y educación especial.

El conocimiento especializado, la comprensión y las habilidades de gestión y el personal ayudan en la provisión de excelentes resultados para su comunidad.

### **Estudio de caso - se crea una asociación constituida:**

A principios de la década de 1980, los miembros de una comunidad CALD identificaron la necesidad de un servicio de asistencia residencial para la tercera edad culturalmente apropiado, para apoyar a los miembros de su comunidad que estaban envejeciendo. Los miembros de la comunidad fueron invitados a reuniones públicas, que fueron muy bien recibidas; hubo un fuerte apoyo para trabajar hacia el establecimiento de una residencia para jubilados.

Se formó un comité interino, se convirtió en una asociación constituida y desarrolló un plan de negocios. Después de algún tiempo y de mucho buscar, se encontró un lugar adecuado a un precio razonable. Con el apoyo de la comunidad, la aprobación de la municipalidad y suficientes fondos para comprar el terreno (originados de la venta de bonos de obligaciones y pequeños eventos de recaudación de fondos) pudieron poner en práctica su plan de negocios.

Con relación al o a los tipo(s) de asistencia que el solicitante desea prestar, describa cómo va a proporcionar este/estos servicio(s) según la Ley.

Esta pregunta ejemplo tiene por objeto una serie de diferentes componentes y puede ser dividida en temas que cubren lo que va a hacer. Estos componentes pueden incluir:

- Breve descripción general del servicio que se establecerá y sus objetivos.
- Modelo previsto de prestación de servicios.
- ¿Cómo va a contratar empleados y directivos con las habilidades y experiencia necesarias para prestar servicios de asistencia a la tercera edad?
- ¿Cuál será la amplitud de su servicio?
- ¿Qué registros y sistemas de información se van a establecer para cumplir con los requisitos de la Ley y las Normas de asistencia domiciliaria y/o Normas de acreditación?
- La comprensión de los Principios, cotejado con los aspectos de la prestación de servicios que se relacionan con esos Principios.

- Desarrollo de políticas, procedimientos y procesos o un sistema de [mejoramiento continuo\\*](#), tal como lo requieren los *Principios de Calidad de la Asistencia*.
- Establecimiento de la Asistencia dirigida por el consumidor (CDC), acuerdos de asistencia a la tercera edad y otras garantías como se señala en los *Principios de Derechos de Usuario*.
- El cobro de honorarios y de alojamiento, como están contemplados en los *Principios para Pagos y Tarifas*.

Tenga cuidado de no duplicar la información que proporcione en otras respuestas; mantenga la respuesta equilibrada con respecto a cada aspecto de la prestación de servicios.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios para Pagos y Tarifas*
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

Describa la experiencia del solicitante, si la hubiere, en la aplicación de los principios de buenas prácticas en la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad según la Ley o en los servicios de asistencia en otros entornos compatibles o en cualquier otro sector.

La redacción de esta pregunta ejemplo se basa en que el solicitante explique su experiencia en la implementación o el mantenimiento de sistemas de buenas prácticas (a veces conocidos como "mejores prácticas"). Los ejemplos incluyen:

- Cómo adquirió el solicitante conocimientos sobre las buenas prácticas a través de la literatura publicada, la educación, el desarrollo profesional o asociaciones.
- Las buenas prácticas promovidas dentro de la organización, incluyendo auditorías, encuestas, investigación e innovación.
- Incorporación de los resultados de una evaluación en las políticas y procedimientos para mejorar el proceso operativo.
- Personal y administradores contratados que tienen habilidades y conocimientos para implementar "buenas prácticas".
- Nominaciones o premios por "mejores prácticas".

Una vez más es importante responder a esta pregunta en términos de la experiencia del solicitante. Si el solicitante y su personal clave no tienen experiencia en la prestación de servicios de la tercera edad o de otro tipo de servicios de asistencia o servicios en entornos compatibles, la pregunta puede ser contestada con referencia a la experiencia en otro sector.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Con respecto al tipo o a los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar, describa cómo se van a implementar los principios de buenas prácticas en la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad según la Ley.

La redacción de esta pregunta ejemplo es muy similar a la pregunta anterior, excepto que requiere una respuesta que tenga en cuenta la futura prestación de servicios de asistencia a la tercera edad en lugar de la experiencia pasada.

Sobre la base de su respuesta a la pregunta anterior y la experiencia pasada, describa sus planes propuestos de servicio de asistencia a la tercera edad, que podrían incluir:

- Propuestas para financiar capacitación adicional o investigación de mejores prácticas.
- Contratar empleados o directivos con conocimientos técnicos específicos.
- Especializarse en tipos específicos de asistencia.
- Uso de procesos de mejora continua y de auditoría para guiar la práctica futura.
- Compromiso con una educación continua, que incluya:
  - Membresía en o asociación con organismos profesionales.
  - Suscripciones a publicaciones relacionadas con la asistencia a la tercera edad.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Describa la experiencia del solicitante, si la hubiere, en la gestión de los recursos humanos para la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad según la Ley o en servicios de asistencia en otros entornos compatibles o en cualquier otro sector.

En esta pregunta de ejemplo se requiere una respuesta acerca de la experiencia en la gestión de [recursos humanos](#)\* del aspirante, independientemente de si la adquirió en la asistencia a la tercera edad o en otra industria. Las áreas a cubrir podrían ser:

- Contratación y gestión de personal en un negocio existente.
- Capacidades de recursos, tales como recursos humanos utilizados para dirigir el negocio actual, habilidades desarrolladas, éxitos o logros del pasado.

- Implementación de políticas y procedimientos.
- Implementación de procesos de orientación, capacitación, educación, desarrollo profesional y supervisión.
- Gestión de personal y cumplimiento con la legislación.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

Describe cómo implementará el solicitante prácticas eficaces y eficientes de gestión de recursos humanos en la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad cumpliendo con la Ley.

La redacción de esta pregunta ejemplo es muy similar a la pregunta anterior, excepto que requiere una respuesta que tenga en cuenta prácticas futuras de gestión de recursos humanos para asistencia a la tercera edad en lugar de la experiencia pasada (en la asistencia de la tercera edad y otros negocios).

Sobre la base de su respuesta a la pregunta anterior y la experiencia pasada, describa sus planes propuestos para el servicio de asistencia a la tercera edad, que podrían incluir la identificación o descripción de:

- Las personas que realizarán las tareas requeridas, sus habilidades y experiencia (o las habilidades y la experiencia de las personas que va a contratar para llevar a cabo las tareas requeridas).
- Cómo implementará el solicitante las políticas y procedimientos de recursos humanos.
- Cómo establecerá el solicitante sistemas para contratos de personal, descripciones de puestos, listas de tareas y otros documentos necesarios para gestionar las prácticas de recursos humanos.
- Procesos de orientación, capacitación, educación, desarrollo profesional y supervisión.
- Gestión de personal y cumplimiento con la legislación.
- Sistemas de software particulares (si los hay) que el solicitante utilizará (si los conoce) o el tipo de sistema que implementará.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Describa la experiencia del solicitante, si la hubiere en el cumplimiento de normas relevantes en la prestación de asistencia para la tercera edad en virtud de la Ley, o en servicios de asistencia en otros entornos compatibles o en cualquier otro sector.

En esta pregunta ejemplo se requiere que el solicitante se refiera a su experiencia (en la asistencia para la tercera edad y en otros negocios) para demostrar cómo ha operado un [sistema de calidad](#)\*. Un sistema de calidad es un conjunto de procesos comerciales centrados en el logro de su política de calidad y objetivos de calidad, es decir, lo que su cliente quiere y necesita. Podría expresarse como la estructura organizativa, las políticas, los procedimientos, los procesos y recursos necesarios para implementar la gestión de calidad.

Para un negocio de asistencia para la tercera edad, las normas se resumen en los *Principios de Calidad de la Asistencia*.

Para otras empresas, la norma adoptada podría ser una norma general, tal como la Organización Internacional de Normalización (ISO) o una norma específica, como las de Seguridad Nacional y de Calidad del Servicio de Salud aplicables a la asistencia médica en Australia.

Algunas organizaciones pueden utilizar en sus negocios normas de calidad en basadas en otras pautas. En esencia, la respuesta debe demostrar experiencia en la utilización de los sistemas formales de calidad.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

Con respecto al tipo o los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar, describa cómo cumplirá con las normas pertinentes de la asistencia establecidas en la Ley.

La redacción de esta pregunta ejemplo es muy similar a la pregunta anterior, excepto que requiere una respuesta que tenga en cuenta las futuras prácticas de asistencia para la tercera edad en lugar de la experiencia pasada (en la asistencia para la tercera edad u otras empresas).

Sobre la base de su respuesta a la pregunta anterior y la experiencia pasada, describa sus planes propuestos para cumplir con los estándares requeridos.

La respuesta es bastante sencilla, si el solicitante ya ofrece otros tipos de asistencia. Sin embargo, si el solicitante no ha trabajado previamente en la asistencia para la tercera edad o en un entorno similar, tendrá que describir el proceso de cómo se establecerán los sistemas de calidad, que debe incluir:

- Contratación de una persona o un consultor con experiencia en el cumplimiento de los estándares requeridos.

- Implementación de sistemas apropiados.
- Cumplimiento de la Ley, en particular, *los Principios de Calidad de la Asistencia*.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Con respecto al tipo o los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar, describa su comprensión de las obligaciones y responsabilidades de los proveedores aprobados según la Ley y cómo se cumplirá con ellas.

Las obligaciones y responsabilidades del proveedor aprobado son numerosas y de amplio alcance.

Como mínimo, su respuesta debe reconocer esto y proporcionar ejemplos pertinentes. Estas obligaciones se refieren en general a los asuntos descritos conforme a la Ley, tales como:

- Estándar de la asistencia proporcionada a los beneficiarios de la asistencia.
- Acuerdos de los beneficiarios de la asistencia y las tarifas cobradas.
- Respeto por los derechos de los usuarios de asistencia.
- Documentación y reclamo de subsidios.
- Requisitos prudentes relativos a los pagos de alojamiento reembolsables, el seguro, la liquidez y la solvencia.

Este listado no es exhaustivo. Indica el tipo de temas que su respuesta debe tener en cuenta.

Referencia:

- La Ley, División 9 y Capítulo 4
- *Principios de Responsabilidad*
- *Principios de Investigación*
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de Subvenciones para Asistencia Residencial*.
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Describa las medidas que el solicitante implementará para asegurar la idoneidad permanente de su personal clave.

Los proveedores aprobados tienen la obligación de garantizar que el personal clave de la organización no sean individuos descalificados (consultar la sección 10A-1 de la Ley) y que sean adecuados para prestar asistencia (consultar la sección 8-3 de la Ley).

En esta pregunta ejemplo se requiere que el solicitante demuestre qué arreglos se implementarán para cumplir con esta obligación. Al hacerlo, el solicitante tendrá que demostrar una comprensión de los *Principios de las Sanciones*.

Algunos ejemplos pueden ser:

- ¿Cuáles son las políticas y prácticas en el momento en que se contrata personal clave?
- ¿Qué mecanismos de gobierno son implementados para asegurar la idoneidad permanente del personal clave?

Es importante que el proveedor aprobado monitoree continuamente la idoneidad del personal clave. Tenga en cuenta que puede haber situaciones en las que el personal clave podría verse influenciado por su papel de personal clave de otros proveedores de asistencia para la tercera edad. Tenga esto en cuenta a la hora de responder a esta pregunta.

Referencia:

- La Ley, División 10A, División 54 y División 63
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios sobre Sanciones*

Describa la experiencia del solicitante, si la hubiere, en garantizar que los derechos de los beneficiarios de la asistencia estén protegidos según la Ley, o en los servicios de asistencia en otros entornos compatibles o en cualquier otro sector.

Esta pregunta ejemplo se refiere a los antecedentes del solicitante con respecto a la protección de los derechos de los beneficiarios de asistencia a la tercera edad o en otra industria. Estos derechos son amplios e incluyen:

- La fijación adecuada de tarifas de asistencia o pagos de alojamiento a cargo de los beneficiarios de asistencia.
- Seguridad de la tenencia de cupos de asistencia domiciliaria o plazas de asistencia residencial para la tercera edad.
- Acuerdos escritos por los servicios, incluidos [servicios extras](#)\*
- Protección de la privacidad.
- Resolución de quejas.
- Defensa de beneficiarios de asistencia que necesiten ayuda.

Aunque el solicitante carezca de experiencia en esta área, es importante por lo menos demostrar una comprensión de los requisitos legales.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de los Derechos del Usuario*

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15



Con respecto al tipo o los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar, describa cómo va a garantizar que los derechos de los beneficiarios de asistencia a la tercera edad queden protegidos según la Ley.

La redacción de esta pregunta ejemplo es muy similar a la pregunta anterior, excepto que requiere una respuesta que tenga en cuenta futuras prácticas de asistencia para la tercera edad en lugar de la experiencia pasada (en la asistencia para la tercera edad u otras empresas). Esto incluye:

- Procedimientos que el solicitante implementará para garantizar que las tarifas y los gastos de alojamiento que paguen los beneficiarios sean los adecuados.
- Cómo el solicitante:
  - Garantizará a los beneficiarios de la asistencia la tenencia de un cupo de asistencia domiciliaria o plaza de asistencia residencial para la tercera edad.
  - Se asegurará de preparar acuerdos por escrito para servicios que incluyan servicios adicionales, que cumplan con la ley.
  - Protegerá la privacidad de los beneficiarios de asistencia.
  - Asegurará que los beneficiarios de la asistencia, la familia, el cuidador o un abogado puedan presentar una queja y los procedimientos que el solicitante implementará para garantizar que la queja se procesará y se resolverá de manera satisfactoria para todas las partes.
  - Asegurará que los beneficiarios de la asistencia que necesiten ayuda, tengan acceso a servicios de defensa, incluida la asistencia o participación de familiares o terceras partes.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Si el solicitante depende de otras organizaciones para recibir financiero o les proporciona apoyo financiero, por favor explique su relación con ellas.

Esta pregunta ejemplo requiere que el solicitante presente los estados financieros auditados de su organización.

Para las organizaciones que no hayan tenido la obligación de realizar una auditoría externa, considerar proporcionar:

- Estados financieros no auditados (incluyendo las cuentas de gestión sin un formato en particular).
- Cartas de financistas que ofrezcan o confirman líneas de crédito para la construcción futura o fines comerciales generales.
- Acuerdos con otras organizaciones para proporcionar ayuda financiera, refiérase a la naturaleza de la relación con la organización que proporciona el apoyo (por ejemplo, la empresa matriz del solicitante, la entidad controlada del solicitante, miembros, entidad financieras).



- Evidencia de que la organización que ofrece apoyo financiero tiene la capacidad financiera para prestar el apoyo (por ejemplo, estados financieros auditados).

Referencia:

- La Ley, División 8
- *Principios para los Proveedores Aprobados*

Con respecto al tipo o a los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar, describa su plan para el obtener fondos para prestar servicios de asistencia a la tercera edad según la Ley.

Es probable que la cantidad y el tipo de financiación difieran según el tipo de asistencia recibida. Por ejemplo, la asistencia domiciliaria probablemente requerirá una inversión pequeña para establecer oficinas, requisitos administrativos y de sistemas de servicios. Sin embargo, la asistencia residencial para la tercera edad puede requerir que el solicitante solicite un préstamo a un banco o a otro prestamista para cubrir una proporción significativa de las necesidades de financiación. Los planes del solicitante, en este caso, pueden implicar la obtención de fondos de una entidad financiera, lo que implica medidas de garantía sobre la propiedad propuesta (por ejemplo, una hipoteca), en la cual se prestará el servicio.

La pregunta ejemplo requiere una respuesta sobre el plan para conseguir fondos, no se requieren líneas de crédito confirmadas o solicitadas, en el momento de presentar la solicitud.

Referencia:

- La Ley, División 8
- *Principios para los Proveedores Aprobados*

Describir los métodos y antecedentes del solicitante, si los hubiere, de la gestión financiera en la prestación de servicios a la tercera edad según la Ley o en servicios de asistencia en otros entornos compatibles o en cualquier otro sector.

La gestión financiera es un requisito fundamental para todas las empresas, no sólo en la asistencia para la tercera edad.

Todo solicitante que ha administrado previamente una empresa, debe ser capaz de responder a esta pregunta, definiendo cuestiones tales como:

- Experiencia empresarial pasada, señalando las características clave del éxito financiero (nota: esta experiencia podría, por ejemplo, estar limitada a dirigir una organización CALD para el beneficio de los miembros).
- Sistemas implementados para medir y monitorear resultados financieros (como estados de cuenta mensuales, presupuestos, análisis de varianza, previsiones de flujo de caja).
- Experiencia organizativa en la negociación o la obtención de recursos financieros externos y el cumplimiento de los requisitos de presentación de informes financieros regulares.

- Experiencia considerable en proyectos de construcción, control de flujo de caja y presupuestos.
- Administración de un negocio financiado por el gobierno que incluya el cumplimiento de requisitos de presentación de informes y auditoría.
- Implementación de políticas de gobierno de la organización (por ejemplo, límites de endeudamiento, autoridades representativas, límites de endeudamiento relacionados con el capital y otros puntos clave de referencia ordenados por la Junta o Comité).
- Otras medidas financieras relacionadas con el funcionamiento de un negocio (por ejemplo, la presentación de informes a la Junta, subvención del gobierno o exención de los gastos subsidiados).

Referencia:

- La Ley, Capítulo 2, División 8 y Capítulo 4
- *Principios para Proveedores de Aprobados*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Con respecto al tipo o a los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar, describa los métodos que utilizará, a fin de garantizar una buena gestión financiera en la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad según la Ley.

La redacción de esta pregunta ejemplo es muy similar a la pregunta anterior, excepto que requiere una respuesta que tenga en cuenta futuras prácticas de gestión financiera en la asistencia a la tercera edad, en lugar de la experiencia pasada (en asistencia a la tercera edad o en otras empresas).

Su respuesta debe incluir los elementos mencionados anteriormente.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 2 División 8 y Capítulo 4
- *Principios para Proveedores Aprobados*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Con respecto al tipo o a los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar, describa cualquier otra experiencia relevante que tenga que pueda apoyar a la prestación de este/os servicio(s) según la Ley.

Este es un pregunta ejemplo general diseñada para obtener información que no haya sido cubierta de otra forma en sus respuestas a las preguntas anteriores. Si hay otra cosa que usted quiere transmitir acerca de su experiencia empresarial en la asistencia a la tercera edad, o en cualquier otro negocio, este es el lugar para detallar esa información. En general, no se requiere más información a menos que el solicitante crea que pueda aclarar o reforzar su respuesta.

Un ejemplo de otra experiencia relevante podría incluir detalles de un contrato de servicios, acuerdo de colaboración o relación similar que el solicitante tenga con un proveedor aprobado existente, para ayudar en el establecimiento o el funcionamiento de un servicio planeado.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 2 División 8
- *Principios para los Proveedores Aprobados*

### 9.2.2 Comprensión de la solicitud de proveedor aprobado - personal clave.

Definición:

El personal clave de un proveedor aprobado se define como personas responsables de:

- Las decisiones ejecutivas de la entidad.
- Tener la autoridad o la responsabilidad de (o influencia significativa para) planificar, dirigir o controlar las actividades de la entidad.
- Los servicios de enfermería y actividades de la entidad.

Esta definición está destinada a ser bastante amplia; podría incluir a miembros de la Junta o empleados de una [empresa de gestión\\*](#).

El título de una persona generalmente es una buena guía, pero no la única prueba válida al determinar si una persona deba ser incluida como personal clave. Para tomar esta decisión, por favor consulte la Sección 8-3A de la Ley.

#### Habilidades y Experiencia

Al presentar una solicitud de proveedor aprobado, el personal clave debe completar una Sección 3 separada de la Solicitud de aprobación para proveer asistencia a la tercera edad. Nota: es importante que cada persona complete su propio formulario, y que la información no sea una réplica.

Las cosas a tener en cuenta en una respuesta a la Sección 3 se detallan a continuación.

#### Datos personales

Los ejemplos de preguntas sobre datos personales sólo pueden ser respondidos por cada individuo. Se trata principalmente de cuestiones de hecho referidas con cada una de las personas clave, no está relacionada con la organización que la persona pueda representar. Se requieren respuestas para preguntas relacionadas referidas al nombre y dirección, experiencia en la asistencia a la tercera edad, sanciones o cargos criminales e insolvencia.

Describir las habilidades, títulos y experiencia que posee y cómo van a ser aplicados en su función con el solicitante para colaborar con la prestación de asistencia a la tercera edad según la Ley.

Cada persona tiene diferentes habilidades, experiencia y títulos relacionados con la asistencia para la tercera edad u otra industria. A cada persona clave se le pide que describa sus habilidades, experiencia y títulos, y cómo podrían relacionarlos con su función en la organización de asistencia a la tercera edad propuesta.

Es importante entender que el personal clave no necesita:

- Poseer habilidades en todos los diversos aspectos de asistencia a la tercera edad.
- Contar con experiencia directa en la asistencia a la tercera edad, pero debe tener experiencia que pueda traducirse en la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad.

La respuesta a esta pregunta de ejemplo requiere la demostración de experiencia en asistencia o en negocios en general. Podría demostrarse en una o más de las funciones llevadas a cabo por un proveedor de servicios, tales como:

- Contabilidad
- Creación y gestión de proyectos
- Gestión de negocios
- Consultoría
- Asistencia doméstica, personal o clínica
- Finanzas
- Gobierno
- Salud
- Información tecnológica
- Temas Legales
- Bienes raíces
- Trabajo social

La respuesta debería vincular directamente las habilidades y la experiencia de la persona para la función que se espera que lleve a cabo en la organización de asistencia a la tercera edad.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 2 División 8
- *Principios para los Proveedores Aprobados*

Con respecto al tipo o los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar y su función en esa organización, describa cómo va a ayudar a cumplir con las obligaciones y responsabilidades de los proveedores aprobados conforme a la Ley.

Las obligaciones y responsabilidades del personal clave son numerosas y de amplio alcance.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 2 División 9 y Capítulo 4
- *Principios de Responsabilidad*
- *Principios para Quejas*

- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios para Subsidios*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Describa su comprensión y experiencia en relación al cumplimiento de las normas pertinentes en la asistencia de personas de la tercera edad o en cualquier otro sector.

La respuesta a esta pregunta ejemplo es similar a las preguntas anteriores para el solicitante u organización, excepto que esta respuesta es para miembros del personal clave.

Para un negocio de asistencia a la tercera edad, las normas se resumen en los *Principios de Calidad de la Asistencia*.

El personal clave que trabaja en la asistencia para la tercera edad estará familiarizado con el concepto de Normas, y estará en condiciones de responder, haciendo referencia a la satisfacción de las Normas comunes para asistencia a la tercera edad o de las Normas de acreditación.

Sin embargo, una persona sin experiencia en asistencia para la tercera edad, puede demostrar comprensión de los requisitos de cumplimiento conforme a la Ley, especialmente en relación con la los *Principios de Calidad de la Asistencia* y *Principios de Derechos de Usuario*. Esto no significa que el individuo conoce y comprende todas las disposiciones en la legislación. Solo significa que entiende cómo funciona el cumplimiento con respecto a la industria de la asistencia para la tercera edad.

Está permitido buscar la opinión de profesionales con experiencia, incluidos directivos y empleados que conozcan las Normas a fondo.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Con respecto al tipo o los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar y su función en esa organización, describa cómo ayudará al cumplimiento de las normas pertinentes que se establecen en la Ley.

La redacción de esta pregunta ejemplo es similar a la pregunta anterior, excepto que requiere una respuesta que tenga en cuenta futuras prácticas de asistencia a la tercera edad en lugar de la experiencia pasada (en la asistencia para la tercera edad o en otras empresas).

El personal clave debe responder esta pregunta recurriendo a su experiencia de la pregunta anterior y definiendo cómo sus planes van a ayudar a la organización a cumplir con la Normas requeridas para el servicio de asistencia a la tercera edad propuesto. Esto podría incluir cómo el personal clave buscaría la opinión de profesionales con experiencia, incluidos los directivos y empleados que tengan un profundo conocimiento de las Normas.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Con respecto al tipo o los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar y su función en esa organización, describa cómo va a ayudar a garantizar que los derechos de los beneficiarios de la asistencia estén protegidos.

La respuesta a esta pregunta ejemplo es similar a las preguntas anteriores, excepto que es para miembros del personal clave, no para la organización.

Esta pregunta ejemplo trata de la manera en que el personal clave se asegurará de que la organización proteja los derechos de los beneficiarios de la asistencia. Estos derechos son de amplio alcance e incluyen:

- La fijación adecuada de tarifas de asistencia o pagos de alojamiento a los beneficiarios de la asistencia.
- Seguridad de la tenencia de cupos de asistencia domiciliaria o plazas de asistencia residencial para la tercera edad.
- Acuerdos escritos por los servicios, incluidos servicios extras.
- Protección de la privacidad.
- Resolución de quejas.
- Defensa de beneficiarios de asistencia que necesiten ayuda.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Describa su comprensión y experiencia con la implementación de los principios de buenas prácticas en la asistencia para la tercera edad o en cualquier otro sector.

La respuesta a esta pregunta ejemplo es similar a las preguntas anteriores, excepto que es para miembros del personal clave, no para la organización.

La pregunta se basa en que el personal clave explique lo que sabe o lo que ha hecho, en relación con la implementación de sistemas de buenas prácticas o de "mejores prácticas" y cómo mantenerlos. Algunos ejemplos incluyen cómo el personal clave:

- Adquirió conocimientos sobre buenas prácticas a través de la literatura publicada, la educación, el desarrollo profesional o asociaciones.
- Promovió buenas prácticas dentro de la organización, que incluyen auditorías, encuestas, investigación e innovación.

- Contrató personal y directivos que tengan las habilidades y conocimientos para implementar "buenas prácticas".
- Nominaciones o premios por mejores prácticas.

Una vez más es importante responder a esta pregunta en términos de la experiencia del personal clave, independientemente de que ésta fuese en la asistencia para la tercera edad o en otra industria.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Con respecto al tipo o los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar y su función en esa organización, describa cómo va a ayudar a poner en práctica los principios de buenas prácticas en la prestación de servicios de asistencia para la tercera edad según la Ley.

La redacción de esta pregunta ejemplo es muy similar a preguntas anteriores, excepto que requiere una respuesta que tenga en cuenta futuras prácticas de asistencia a la tercera edad, en lugar de la experiencia pasada (en asistencia para la tercera edad o en otras empresas).

El personal clave debe responder esta pregunta ejemplo sobre la base de su experiencia en la pregunta del ejemplo anterior y delinear sus planes sobre cómo ayudará a la organización a implementar los principios de buenas prácticas en la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Describa su experiencia con la gestión de recursos humanos en la asistencia a la tercera edad o en cualquier otro sector.

La respuesta a esta pregunta ejemplo es muy similar las preguntas anteriores, excepto que es para miembros del personal clave, no para la organización.

En esta pregunta ejemplo se requiere una respuesta acerca de la experiencia del personal clave en la gestión de recursos humanos, independientemente de que ésta fuera en la asistencia para la tercera edad o en otra industria. Las áreas a cubrir podrían incluir:

- Contratación y manejo de personal.
- Capacidades de recursos, tales como recursos humanos utilizados para dirigir el negocio actual, las habilidades desarrolladas, los éxitos o logros del pasado.



- Desarrollo e implementación de políticas y procedimientos adecuados.
- Desarrollo e implementación de procesos de orientación, formación, educación, desarrollo profesional y supervisión del personal.
- Gestión de personal y cumplimiento con la legislación.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Con respecto al tipo o tipos de asistencia que el solicitante desea prestar y su función en esa organización, describa cómo va a ayudar a implementar prácticas eficaces y eficientes de gestión de recursos humanos en la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad según la Ley.

La redacción de esta pregunta ejemplo es similar a la pregunta anterior, excepto que requiere una respuesta que tenga en cuenta futuras prácticas de asistencia a la tercera edad, en lugar de la experiencia pasada (en la asistencia para la tercera edad o en otras empresas).

El personal clave debe responder esta pregunta ejemplo sobre la base de su experiencia de la pregunta anterior y definir sus planes acerca de cómo va a ayudar a la organización a implementar los principios de buenas prácticas en la prestación de servicios para la tercera edad.

Referencia:

- La Ley, Capítulo 4
- *Principios de Calidad de la Asistencia*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Describa su experiencia con la gestión financiera en la asistencia para la tercera edad o en cualquier otro sector.

La respuesta a esta pregunta ejemplo es similar a las preguntas anteriores, excepto que es para miembros del personal clave, no para la organización.

El personal clave debe describir su función en la gestión financiera, por ejemplo:

- Puestos específicos de responsabilidad, como tesorero, contador, miembro del comité de finanzas; participación en los sistemas de información financiera (como estados de cuenta financieros mensuales, presupuestos, análisis de varianza, previsiones de flujo de caja).
- Experiencia en la negociación o la adquisición de financiación externa y el cumplimiento de los requisitos continuos de información del organismo financiero.
- Experiencia considerable en proyectos de construcción, control de flujo de caja y presupuestos.



- Implementación de las políticas de gobierno de la organización (por ejemplo, límites de endeudamiento, autoridades representativas, límites de endeudamiento relacionados con el capital y otros puntos de clave de referencia ordenados por la Junta o Comité).
- Otras medidas financieras relacionadas con el funcionamiento de un negocio (por ejemplo, la presentación de informes a la Junta, subvención del gobierno o exención de los gastos subsidiados).

Referencia:

- La Ley, Capítulo 2 División 8 y Capítulo 4
- *Principios para Proveedores Aprobados*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Con respecto al tipo o los tipos de asistencia que el solicitante desea prestar y su función en esa organización, describa cómo ayudará a implementar prácticas adecuadas de gestión financiera en la prestación de servicios de asistencia para la tercera edad según la Ley.

La redacción de esta pregunta ejemplo es similar a preguntas anteriores, excepto que requiere una respuesta que tenga en cuenta futuras prácticas de asistencia a la tercera edad, en lugar de la experiencia pasada (en la asistencia para la tercera edad o en otras empresas).

El personal clave debe responder a esta pregunta ejemplo sobre la base de su experiencia de la pregunta anterior y definir sus planes de cómo ayudará a la organización a implementar los principios de buenas prácticas en la prestación de servicios de asistencia para la tercera edad

Referencia:

- La Ley, Capítulo 2 División 8 y Capítulo 4
- *Principios para Proveedores Aprobados*
- *Principios de los Derechos del Usuario*

Descargo de responsabilidad: estas preguntas ejemplo se basan en el formulario de solicitud de proveedor aprobado del 2014. Las preguntas y formularios pueden cambiar en el futuro.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

### **9.3 Mensajes clave**

Los mensajes clave de esta sección son:

- Su organización necesita tener un plan de negocios claro antes de completar la solicitud de proveedor aprobado;
- El personal clave que no tiene experiencia específica en la asistencia para la tercera edad puede describir su experiencia relacionada en otro sector o industria y explicar lo que hará en su función de personal clave.

## **10 Preparación de una solicitud de participación en una Ronda de Aprobaciones de Asistencia a la Tercera Edad.**

Los objetivos de esta sección son:

- Describir el proceso de ACAR y la información necesaria para llenar una solicitud.
- Explicar los diferentes tipos de cupos de asistencia a la tercera edad.
- Describir los aspectos clave de un plan de negocios.
- Enumerar los elementos clave de una aplicación ACAR.

### **10.1 Descripción general del proceso de ACAR**

El Gobierno de Australia periódicamente pone a disposición nuevos cupos de asistencia para la tercera edad para su asignación en cada estado y territorio en base a:

- La proporción de planificación nacional de 2021-22 de 125 plazas por 1.000 personas de 70 años y más, que consta de 80 plazas de asistencia residencial para la tercera edad y de 45 cupos de asistencia domiciliaria.
- Proyecciones de población de la ABS.
- El nivel actual de prestación de servicios.

El ACAR es un proceso competitivo determinado por la Ley, donde se asignan cupos de asistencia domiciliaria y plazas de asistencia residencial para la tercera edad.

Se anunciaron cambios en el presupuesto de 2015-16 para asegurar que el sistema de asistencia para la tercera edad en Australia continúe cumpliendo con las necesidades de una población que envejece. Desde febrero de 2017, los australianos mayores que reciben Paquetes de asistencia domiciliaria todos los años podrán elegir quién les preste la asistencia, ya que el Gobierno ha cambiado los mecanismos de financiación para adaptar el paquete para cada individuo, en lugar de para el proveedor. Como resultado, el ACAR 2015 es el último ACAR en el que los proveedores tendrán que solicitar cupos de asistencia domiciliaria.

La distribución de los nuevos cupos a través de regiones de planificación de asistencia a la tercera edad busca lograr un equilibrio en la prestación de servicios entre las zonas metropolitanas, regionales, rurales y remotas, así como entre las personas que necesitan diferentes niveles de asistencia. El número de plazas disponibles en cada estado y territorio y la distribución indicativa de plazas en las regiones de planificación de asistencia para la tercera edad se describe en la [Distribución Regional de Cupos de Asistencia para la Tercera Edad \(Regional Distribution of Aged Care Places\)](#)\* que forma parte de la documentación de la [Invitación a Presentar Solicitudes](#)\*. La Distribución Regional de Cupos de Asistencia para la Tercera Edad está contenida en la Guía esencial y es actualizada al anunciarse cada nuevo ACAR. El Gobierno de Australia puede identificar cupos de acuerdo con:

- Áreas geográficas
- [Grupos con necesidades especiales](#)\*
- Cuestiones clave

Esto es importante para las comunidades CALD, ya que son un grupo separado de necesidades especiales conforme a la Ley.

La categoría “cuestiones clave” también es importante porque el gobierno puede identificar comunidades CALD individuales que sean prioritarias en áreas geográficas específicas.

Por lo general, existe la oportunidad de solicitar subvenciones de capital para ayudar con los costos de adquisición de terreno o de la construcción o renovación de un centro residencial de asistencia para la tercera edad.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## **IR A > Sección 12.5, Subvenciones de capital para comunidades CALD, para obtener más información**

### **10.2 Inicio**

El formato de los formularios de solicitud ACAR ha cambiado de un año a otro y es probable que continúe haciéndolo, sin embargo, los principios básicos siguen siendo coherentes con los *Principios de Asignación*. Estos principios se tratan más adelante en esta sección de la **Guía**.

La documentación de la Invitación a presentar una solicitud ACAR estará disponible en el sitio web de DSS.



**IR A > el sitio web del DSS para obtener mayor información**

### 10.3 Redacción de una solicitud

Redactar una solicitud ACAR competitiva requiere cuidadosa consideración y planificación. Es posible presentar una solicitud de alta calidad siguiendo algunas reglas generales en la preparación general del documento.

Una solicitud ACAR típica requerirá respuestas a una serie de preguntas sobre las intenciones y/o experiencia del solicitante en la administración de una empresa de asistencia para la tercera edad. Aunque las preguntas pueden parecer sencillas, puede haber restricciones acerca de la cantidad de información que se puede proporcionar si se identifica un límite de palabras. Es muy importante que los solicitantes comuniquen su propuesta de una manera clara y concisa, y se mantengan dentro de los límites específicos de palabras, cuando se indiquen.

Está fuera del alcance de esta **Guía** especificar estilos de redacción apropiados. Para los solicitantes que sienten que no pueden comunicar adecuadamente sus planes, hay una serie de estrategias disponibles, tales como:

- Búsqueda de ayuda de un organismo central de asistencia para la tercera edad.
- Trabajo con proveedores u organizaciones CALD existentes.
- Trabajo con proveedores aprobados existentes.
- Contratación de un servicio de interpretación y/o traducción.

### 10.4 Consejos útiles para una solicitud ACAR

Los siguientes consejos útiles le ayudarán en la preparación de solicitudes ACAR.

1. Lea la solicitud cuidadosamente para asegurarse de que refleje lo que su organización realmente hace o desea lograr, no haga afirmaciones poco realistas ni prometa algo que no se pueda cumplir.
2. No repita la misma información. Compare su respuesta a otra pregunta en el ACAR donde el punto se haya aclarado o la evidencia se haya proporcionado, de lo contrario excederá valiosos límites de palabras (si corresponde).
3. Siempre responda la pregunta que se hace no la pregunta que le gustaría que le hicieran.
4. Demuestre que entiende el problema, no es aceptable simplemente decir que entiende el problema sin ofrecer algún tipo de evidencia.
5. Tenga cuidado con las inconsistencias en su solicitud, no se contradiga a sí mismo en las diferentes preguntas.
6. Proporcione una clara evidencia de la necesidad, esto se puede demostrar a través de datos, encuestas o comentarios formales por parte de los interesados.
7. Demuestre comprensión de los usuarios y de la forma en que sus necesidades serán satisfechas utilizando datos demográficos formales e investigación, su posición en la comunidad o el conocimiento personal de las necesidades no es evidencia.

8. Tómese el tiempo necesario para preparar las proyecciones financieras y tener una comprensión clara de los [parámetros de la industria](#)\* por parte de profesionales de la industria con experiencia, si se sale de los parámetros normales de la industria debe estar preparado para justificar por qué lo ha hecho.
9. Si necesita ayuda con cualquier parte de la solicitud (por ejemplo, costos de construcción, procesos, proyecciones financieras) pregúntele a la gente con probados conocimientos y habilidades en la industria de asistencia a la tercera edad.
10. El ACAR es un proceso altamente competitivo y requiere una aplicación sólida y bien respaldada.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## **10.5 Tipos de asistencia para la tercera edad**

### **10.5.1 Cupos de asistencia domiciliaria**

Se anunciaron cambios en el presupuesto 2015-16 para asegurar que el sistema de asistencia para la tercera edad en Australia sigue satisfaciendo las necesidades de una población que envejece. Desde febrero del 2017, los Australianos mayores que reciben Paquetes de asistencia domiciliaria todos los años podrán elegir quién les presta la asistencia, ya que el Gobierno ha cambiado los mecanismos de financiación para adaptar el paquete para cada individuo, en lugar de para el proveedor. Como resultado, el ACAR 2015 es el último ACAR en el que los proveedores tendrán que solicitar cupos de asistencia domiciliaria.

Los cupos de asistencia domiciliaria son para proveedores aprobados que desean prestar asistencia en el hogar. En general se acepta que este tipo de servicio requiere un nivel mucho más bajo de inversión financiera que la asistencia residencial para la tercera edad. Sin embargo, los solicitantes deben ser conscientes de que una mayor capacidad de elección de los usuarios y la competencia en la industria permiten que algunos proveedores aumenten sus niveles de inversión en tecnología y desarrollo de sistemas.

Hay una serie de sistemas de software sofisticados en el mercado que registran y gestionan las horas del personal, los costos de nómina, preparación mensual de estado de cuentas de los usuarios de la asistencia, la asistencia y la facturación. Estos factores se están volviendo cada vez más importantes en un entorno de CDC, donde los costos individuales deben asignarse con precisión y reportarse mensualmente a los usuarios de la tercera edad.

## **IR A > Section 11.3, Requisitos de la Asistencia Dirigida por el consumidor (CDC), para obtener más información**

La capacidad de poner en práctica este nivel de sistemas sofisticados dependerá del tamaño y la estructura del servicio de asistencia domiciliaria.

## **10.5.2 Plazas de asistencia residencial para la tercera edad (con o sin subvenciones de capital)**

Las plazas de asistencia residencial para la tercera edad son para proveedores aprobados que quieren construir, ampliar o arrendar un centro residencial para la tercera edad. Estas instalaciones requieren un gran desembolso económico para comprar o construir una propiedad o un importante compromiso de arrendamiento continuo.

## **10.5.3 Tamaño de los servicios de asistencia para la tercera edad**

Cada solicitante tendrá que especificar la cantidad de plazas que desea obtener (mínima y máxima) en su aplicación ACAR. El número de plazas solicitadas debería basarse en algunos de los factores descritos a continuación.

### **1. Capacidad**

Los solicitantes deben considerar cuidadosamente el número de plazas que solicitan y cómo estas plazas serán implementadas en el plazo requerido. Del mismo modo, los solicitantes deben tener en cuenta la viabilidad financiera de la organización al determinar el número de plazas a solicitar.

Los siguientes factores ayudarán a determinar el número de plazas a solicitar.

### **2. Plazas totales disponibles en la región**

Según la Ley es obligatorio que el DSS anuncie información acerca de las plazas disponibles en cada estado y territorio. La información está disponible en la Distribución General de Plazas para la Asistencia a la Tercera Edad (Regional Distribution of Aged Care Places).

La Ley, Capítulo 2 División 12 contiene información acerca del proceso de asignación.

Los solicitantes deben ser conscientes de que su solicitud de plazas puede exceder significativamente la asignación propuesta para zona o región. Si bien no hay límites impuestos a los solicitantes en cuanto a lo que solicitan, deben ser conscientes de que el número de plazas solicitadas simplemente puede no estar disponible. Esto es particularmente cierto en las áreas metropolitanas de una ciudad capital, donde hay un gran número de candidatos que compiten por los mismos cupos.

### **3. Resultados de la investigación**

Una investigación de buena calidad que demuestre claramente las necesidades específicas, puede influir en el éxito de una solicitud ACAR; sin embargo, el DSS debe hacer asignaciones de la manera que mejor se adapte a las necesidades de cada región planificación de asistencia a la tercera edad.

Hay muchas fuentes diferentes de investigación, tales como:

- Datos demográficos (como estadísticas de la ABS), especialmente aquellos más propensos a acceder a los servicios de asistencia para la tercera edad (más de 80 años de edad).

- Proyecciones para las poblaciones de personas mayores CALD en los próximos 10-20 años.
- Información de la lista de espera local, especialmente si se identifican determinados grupos CALD.
- Encuestas, recopilación de datos y auditorías.
- Investigación de las agencias gubernamentales, universidades y otras fuentes similares.
- Comentarios formales de las agencias de servicios de asistencia a la tercera edad.

La investigación de las necesidades de la comunidad es una herramienta poderosa que siempre va a mejorar una solicitud ACAR. Los solicitantes deberán utilizar la investigación para justificar su posición, haga referencia a la investigación y vincule los resultados de la investigación a las implicaciones en la comunidad.

#### **4. Viabilidad financiera**

Hay estudios clave de la industria que indican un número mínimo de plazas necesarias para operar un servicio de asistencia a la tercera edad, financieramente viable<sup>5</sup>. Usted tendrá que considerar el tamaño adecuado de su centro residencial para la tercera edad y demostrar que es financieramente viable a largo plazo.

La viabilidad financiera puede verse afectada por factores distintos al tamaño del centro, por ejemplo:

- La infraestructura actual de su organización.
- Otras fuentes de ingresos que apoyan su negocio.

#### **5. Demanda**

En la determinación de la demanda de plazas de asistencia a la tercera edad, el Gobierno de Australia asigna y otorga fondos para la asistencia a la tercera edad, sobre la base de la probable demanda de estos servicios. Las estimaciones de la demanda se basan en muchos factores, tales como:

- La cantidad de australianos de 70 o más años.
- El número de plazas ya asignadas.
- La velocidad a la que los cupos son implementados.
- Las proyecciones de planificación de la ABS.

Al 30 de junio del 2014, la proporción nacional de provisión de asistencia a la tercera edad es de 111,3 plazas operativas de asistencia a la tercera edad, por cada 1.000 personas de 70 años o más, compuestos de 28,7 cupos de asistencia domiciliaria y 82,6 plazas de asistencia residencial. El Gobierno Australiano puede modificar la proporción de tanto en tanto.

---

<sup>5</sup> Thornton, G 2012 *Australian Cost of Residential Aged Care Research*

Las organizaciones CALD deben evitar el uso de esta metodología como el único medio para determinar la probable demanda de su servicio propuesto, ya que:

- Un centro de asistencia residencial para la tercera edad específico CALD puede atraer a residentes que no se encuentran en las cercanías de la región de planificación de asistencia a la tercera edad de edad.
- Las últimas tendencias de migración pueden distorsionar los datos muy rápidamente.
- El papel de la familia en el cuidado de las personas mayores en algunas culturas puede disminuir la demanda, especialmente en los niveles más bajos de dependencia.
- Al utilizar datos de la ABS, se debe ser consciente de que las cifras de población se basan en los límites regionales/estadísticos, que tienden a ser arbitrarios a los efectos de este cálculo, por ejemplo, un centro de asistencia a la tercera edad cerca de un límite estadístico puede atraer residentes de la región contigua de planificación de asistencia a la tercera edad a donde se tiene la intención de ubicarse.

## **10.6 Ubicación de los servicios de asistencia para la tercera edad**

Gran parte de la investigación de la demanda del servicio de asistencia para la tercera edad también ofrecerá información para la decisión acerca de la ubicación. Es importante identificar a una comunidad necesitada e indicar claramente cómo el solicitante puede satisfacer esas necesidades dentro de esa zona geográfica.

Los solicitantes deben ser conscientes de que los cupos de asistencia residencial para la tercera edad y de asistencia domiciliaria deben ser entregados dentro de la región de planificación de asistencia a la tercera edad (asistencia domiciliaria) o en la dirección (residencial) especificada como condición para la asignación de dichos cupos. Si el solicitante quiere establecer un pequeño número de cupos de asistencia domiciliaria, puede ser aconsejable apuntar a áreas más pequeñas dentro de una región de planificación de asistencia a la tercera edad para evitar grandes distancias de viaje entre los beneficiarios de los servicios de asistencia.

En la asistencia residencial para la tercera edad, la ubicación está influenciada por varios factores, entre ellos:

- Resultados de la investigación, especialmente la demografía de la población de edad avanzada, que indica una demanda para la nueva instalación.
- Disponibilidad de otros operadores en el área local que prestan un servicio similar.
- Disponibilidad de terreno de tamaño adecuado.
- Características del área local, idealmente el centro residencial de asistencia para la tercera edad debe estar ubicado en una zona residencial.
- Acceso a servicios, especialmente médicos y paramédicos.



## 10.7 Plan de negocios

Después de haber completado la investigación, es tiempo de empezar a redactar un plan de negocios para el servicio de asistencia para la tercera edad. La preparación de un plan de negocios se ha explicado anteriormente.

### **IR A> Sección 8.3 – Paso 2, Preparación de un plan de negocios, para obtener más información**

## 10.8 Elementos claves en la solicitud de un ACAR.

En general, existen once elementos claves que el DSS tendrá en cuenta en la evaluación de las solicitudes ACAR.

Estos 11 elementos incluyen:

1. Demostrar que existe una necesidad para el número de cupos para la asistencia domiciliaria y/o plazas de asistencia residencial para la tercera edad en su solicitud ACAR.
2. Demostrar que las personas que administran o proponen administrar el servicio de asistencia a la tercera edad tienen los conocimientos y la experiencia necesarios.
3. Para las plazas de asistencia residencial para la tercera edad, si las instalaciones utilizadas (o que serán utilizadas) están adecuadamente planificadas y ubicadas para la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad.
4. Su habilidad para prestar el nivel adecuado de asistencia
5. Si usted ha prestado servicios de asistencia a la tercera edad, su conducta como proveedor y el cumplimiento de sus responsabilidades como proveedor aprobado (incluido el personal clave).
6. Las medidas que propone para implementar la protección a los derechos de los usuarios de la asistencia.
7. ¿Cómo va a ofrecer diversidad de opciones para los beneficiarios de la asistencia actuales y futuros, incluidos aquellos con necesidades especiales? (Nota: Las comunidades CALD son un grupo con necesidades especiales de acuerdo con la Ley).
8. Si la asignación incrementará la diversidad de opciones para los beneficiarios presentes y futuros de la asistencia, y sus cuidadores y familias, teniendo en cuenta los diferentes tipos de servicios que se ofrecen en la región.
9. En caso de aprobarse la solicitud, si el servicio al que se refiere la solicitud tendría más posibilidades de ofrecer [continuidad de la asistencia](#)\* a los beneficiarios de asistencia actuales y futuros.
10. En caso de aprobarse la solicitud, si los cupos asignados se implementarán en el momento oportuno.

11. Para la asistencia residencial, la viabilidad financiera del servicio propuesto o la capacidad o intención del proveedor aprobado de garantizar su viabilidad futura.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

Ahora vamos a examinar estos once elementos en mayor detalle.

1. Demostrar que existe una necesidad para el número de cupos para la asistencia domiciliaria y/o plazas de asistencia residencial para la tercera edad en su solicitud ACAR.

La comprensión de las necesidades de su comunidad de servicios de asistencia a la tercera edad y la forma en que puede proporcionar evidencia se describe en la Sección 4 y 5 de esta Guía.

## **IR A> Sección 4, Comprensión de las necesidades de asistencia para la tercera edad de su comunidad, para obtener más información**

## **IR A> Sección 5 Información demográfica, para más información**

2. Demostrar que las personas que administran o proponen administrar el servicio de asistencia para la tercera edad tienen los conocimientos y la experiencia necesarios.

Sin importar el tipo de servicio de asistencia a la tercera edad que un solicitante ACAR quiera proporcionar, el solicitante deberá contar con personal directivo con calificaciones y experiencia pertinentes para ofrecer el tipo de asistencia que tiene la intención de prestar. El personal directivo puede ser conocimientos y experiencia directa en asistencia domiciliaria y/o asistencia residencial o sus conocimientos y experiencia directa también puede incluir la administración de servicios de asistencia para la tercera edad relacionados, tales como los servicios del Programa de Asistencia Domiciliaria de la Commonwealth (Commonwealth Home Support) o en una residencia para jubilados que presta asistencia a los residentes.

Otros factores a tener en cuenta en una aplicación ACAR incluyen:

- Si la organización del solicitante ya se especializa o quiere especializarse en ciertos tipos de asistencia para la tercera edad (por ejemplo, [demencia\\*](#)).
- Estrategias de gestión de personal, reclutamiento, retención y rendimiento.

Si bien estos factores son un requisito genérico para todos los negocios, una organización CALD también tendrá que considerar factores adicionales, tales como la experiencia en la prestación de asistencia culturalmente apropiada.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

3. Para las plazas de asistencia residencial para la tercera edad, si las instalaciones utilizadas (o que serán utilizadas) están adecuadamente planificadas y ubicadas para la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad.

La proximidad geográfica de servicio del solicitante ACAR a su mercado es un factor clave en la prestación de un servicio eficiente. Un servicio local tiene muchas ventajas, que incluyen:

- Los futuros residentes puedan seguir viviendo cerca de su comunidad local.
- Estar en una zona residencial apropiada cerca de redes o servicios sociales a los que los residentes futuros desean acceder.
- Tener contactos o estar en las proximidades de agencias y servicios que son esenciales para la prestación de servicios clave.
- Reducción del tiempo de viaje, especialmente para la asistencia domiciliaria.

Es común que haya agrupaciones de diferentes grupos culturales especialmente en las principales zonas metropolitanas y regionales. Una organización CALD tendrá que considerar su proximidad a estas agrupaciones potenciales. La investigación demográfica será una guía.

## **IR A>Sección 5, Información demográfica, para obtener más información**

### 4. Su habilidad para prestar el nivel adecuado de asistencia

Los *Principios de Calidad de la Asistencia* describen los tipos de asistencia y los servicios que el solicitante ACAR debe proporcionar, y determinan las responsabilidades de los proveedores aprobados en la prestación de asistencia domiciliaria y residencial para la tercera edad.

Estos principios también describen:

- Normas de asistencia domiciliaria que se espera que cumpla un proveedor aprobado o proveedor de servicios de la HACC de la Commonwealth como parte de su sistema de calidad.
- Normas de acreditación que un servicio de asistencia residencial para la tercera edad debe cumplir en la prestación de sus servicios.

Una respuesta integral a la pregunta sobre el nivel adecuado de asistencia debe tener en cuenta lo siguiente:

- Comprensión del personal
- Mejoramiento continuo
- Participación de los proveedores de servicios y los interesados

- Gestión de riesgos
- Plan de asistencia
- Servicios para la demencia

### **Comprensión del personal**

Un solicitante ACAR tendrá que perfilar los sistemas existentes o sistemas previstos que asegurarán que el personal comprenda sus responsabilidades en virtud de la legislación, en particular las Normas de asistencia descritas en los *Principios de Calidad de la Asistencia*.

Ejemplos de este sistema incluyen:

- Orientación inicial para el personal en el servicio de asistencia para la tercera edad.
- Educación continua del personal sobre la calidad de la asistencia.
- Inclusión de requisitos legales en las políticas, procedimientos y prácticas de trabajo.
- Plan de capacitación para el nuevo personal.
- Auditorías y revisiones entre compañeros.
- Monitoreo del cumplimiento de la organización con los requisitos legales.
- Credenciales y certificados de antecedentes policiales.

Para las organizaciones CALD, una de las principales barreras serán las lingüísticas y culturales para el personal nacido en el extranjero y/o donde el inglés no es el idioma principal.

Por lo tanto, las organizaciones CALD deberán considerar requisitos adicionales de sistemas, tales como:

- Hacer que la información esté disponible en un idioma distinto del inglés.
- Material de capacitación que aborde las prácticas culturales que se deben observar.
- Ayudar con la observación de las prácticas culturales o religiosas de una manera que mantenga coherencia con las Normas de Asistencia Domiciliaria o las Normas de Acreditación.

### **Mejoramiento continuo**

El desarrollo de un plan de mejora continua es la clave de un sistema robusto de calidad. Un proceso de mejora continua requiere que el servicio tenga auditoría u obtenga comentarios sobre su desempeño constantemente. Luego, esta información puede ser utilizada para desarrollar nuevas políticas y puntos de referencia para la prestación de servicios. El plan debe incluir los comentarios y las oportunidades de mejora en todas las áreas del negocio, incluidos la gestión, el personal, los beneficiarios de la asistencia y otras partes interesadas (por ejemplo, familias).

Muchas organizaciones establecen un comité de calidad a cargo de la responsabilidad de analizar los resultados de la auditoría, cuestionarios de las partes interesadas, comentarios, quejas y sugerencias, y hacer recomendaciones para el cambio. Estas recomendaciones suelen dar lugar a cambios en políticas, procedimientos y prácticas de trabajo o el medio físico.

En algunas culturas, las opiniones de las personas mayores o del jefe de familia se consideran de suma importancia en este tipo de proceso. Mientras que sus puntos de vista se deben buscar y respetar, un sistema de mejora continua requiere el aporte de todos los grupos, especialmente los usuarios de la asistencia .

Será esencial para un sistema robusto de calidad la implementación de las políticas y los procedimientos aplicables a estos proveedores y partes interesadas, que incluyen:

- Acuerdos formales de contratistas o subcontratistas, que describen los estándares esperados de servicio.
- Procedimientos de orientación en el sitio de trabajo y/o de nuevo personal.
- Credenciales y certificados de antecedentes policiales.
- Procedimientos de monitoreo continuo que garanticen la identificación de deficiencias, su reporte y corrección.
- Presupuestos y fijación de precios.

### **Participación de proveedores de servicios y de partes interesadas**

Un solicitante ACAR tendrá que hacer participar a grupos externos tales como otros proveedores de servicios relacionados y partes interesadas en la prestación de una asistencia de calidad. Algunos ejemplos son los médicos generales, especialistas paramédicos, clínicos, contratistas de mantenimiento y proveedores de servicios intermediarios (tales como contratistas de medicina ocupacional).

La participación de grupos externos en el sistema de calidad puede plantear una serie de cuestiones para muchas organizaciones CALD, por ejemplo:

- La obligación de dar participación a miembros de la familia o líderes de la comunidad en los procesos de toma de decisiones sobre la asistencia.
- El uso de contratistas que tienen poco o ningún conocimiento del lenguaje y /o de las cuestiones culturales.

La educación del contratista y de los usuarios de la tercera edad, así como instrucciones de trabajo en más de un idioma pueden superar estas dificultades.

### **Gestión de riesgos**

Todas las empresas se enfrentan a la incertidumbre resultante de incidentes imprevistos. La gestión del riesgo requiere que la organización minimice el impacto de estos incidentes mediante:

- La identificación de los riesgos y peligros potenciales.
- La evaluación del impacto de los incidentes imprevistos.

- La implementación de procesos para minimizar la pérdida o el daño por el impacto.
- El monitoreo de incidentes.
- La presentación de informes y evaluación de los resultados para el mejoramiento continuo.

Se recomienda a los solicitantes ACAR considerar cómo podrían identificar, controlar y gestionar los riesgos en su propuesta de negocio de asistencia a la tercera edad.

### **Plan de asistencia**

El plan de asistencia incluye una gama de información personalizada para cada usuario de asistencia para la tercera edad. Entre esta información personal estarán las preferencias de los usuarios de asistencia a la tercera edad, los datos de las necesidades de asistencia y las acciones necesarias para satisfacer estas necesidades.

El tipo de información en los planes de asistencia de la organización CALD debe ser la misma que la de otros proveedores aprobados. Las preferencias de los usuarios y su capacidad para elegir son requisitos claves de cada solicitud ACAR.

### **Demencia**

La demencia se produce en todas las culturas, pero la comprensión de la enfermedad en cada comunidad varía considerablemente.

Se espera que cada proveedor aprobado de servicios de asistencia a la tercera edad preste servicios a las personas con demencia. Los solicitantes ACAR deben tener una buena comprensión y voluntad de proporcionar servicios para personas con deterioros cognitivos, como la demencia.

Una organización tendrá que demostrar cómo se va a prestar asistencia y servicios adecuados para personas con demencia. La respuesta tendrá que cubrir muchos componentes diferentes de gestión de servicios para personas con demencia, entre ellos:

- Método de evaluación y comprensión de las necesidades de los usuarios de asistencia.
- Cómo se implementarán las mejores prácticas.
- Educación del personal.
- Manejo de temas relacionados con la reversión de un usuario de asistencia a su idioma y prácticas culturales originales.
- Adecuación del entorno del hogar o el diseño de las instalaciones de asistencia a personas de la tercera edad para la seguridad y protección de las personas con demencia.
- Respuesta a comportamientos preocupantes y problemas clínicos complejos, incluida la administración de medicamentos.

- Seguridad y protección de los usuarios de asistencia.
- Estilo de vida y contacto con la comunidad de los usuarios de asistencia
- Defensa
- Educación de la comunidad
- Empleo de especialistas en demencia.
- Relevos para los cuidadores.

En una organización CALD se podría esperar que las familias y las comunidades locales puedan estar en condiciones de ofrecer niveles más altos de apoyo a las personas con demencia. De ser así, es importante identificar estos grupos de interés y grupos comunitarios específicos en la solicitud de ACAR.

5. Si usted ha proporcionado servicios de asistencia a la tercera edad, su conducta como proveedor y el cumplimiento de sus responsabilidades como proveedor aprobado (incluido el personal clave).

La conducta anterior del solicitante ACAR y su capacidad para cumplir con la legislación es una consideración importante. Para los nuevos participantes en la industria es importante describir cómo van a cumplir con sus responsabilidades en virtud de la Ley, en respuesta a las preguntas de todo el formulario de solicitud.

Una asignación de plazas asistencia a la tercera edad está prohibida si una organización está bajo sanción. Con respecto a una organización que ha experimentado previamente incumplimiento o sanciones, el Departamento tendrá en cuenta el desempeño anterior para determinar el resultado de la solicitud.

6. Las medidas que usted propone para implementar la protección a los derechos de los usuarios de la asistencia para la tercera edad.

Los *Principios de los Derechos de Usuario* describen los derechos de los beneficiarios de asistencia y los requisitos que debe observar el solicitante ACAR en el servicio de asistencia domiciliar o residencial para la tercera edad.

Estos Principios se ocupan de la seguridad de la tenencia de cupos para beneficiarios de la asistencia a la tercera edad, el acceso de las personas que actúen en nombre de beneficiarios de la tercera edad y la información que el proveedor aprobado debe darles a los beneficiarios de la asistencia en situaciones particulares. Estos Principios también describen los derechos y las responsabilidades de los beneficiarios de la asistencia.

En virtud de los *Principios de Derechos de Usuario*, todos los proveedores aprobados deben tener en cuenta las necesidades de asistencia de física, fisiológica, social, espiritual, ambiental y otras necesidades de asistencia relacionadas con la salud de los individuos. El establecimiento y mantenimiento de vínculos con representantes de los grupos comunitarios pertinentes y otros organismos de apoyo y organizaciones, se consideran una parte integral de la prestación de los niveles adecuados de la asistencia y de la facilitación de la prestación de asistencia culturalmente apropiada.



7. ¿Cómo va a ofrecer diversidad de opciones para los beneficiarios de asistencia actuales y futuros, incluidos aquellos con necesidades especiales? (Nota: Las comunidades CALD son un grupo con necesidades especiales de acuerdo con la Ley).

Uno de los objetivos de la ley es facilitar el acceso a los servicios de asistencia a la tercera edad a las personas que los necesitan, sin importar la raza, la cultura, el idioma, el género, la circunstancia económica o ubicación geográfica. La Ley designa a estos grupos como personas que tienen "necesidades especiales".

Se espera que todos los servicios de asistencia para la tercera edad presten asistencia adecuada a las personas de todos los grupos con necesidades especiales.

En una aplicación ACAR, usted tendrá que describir cómo va a hacer frente a las necesidades de todos estos grupos. En caso de dirigirse a grupos específicos en su solicitud, se le puede pedir que proporcione más información específica sobre ese grupo. Puede ser apropiado para las comunidades CALD tener en cuenta las necesidades de las personas que se ajustan a la definición de más de uno de estos grupos con necesidades especiales. Un ejemplo sería las personas mayores CALD también están [económicamente desfavorecidos\\*](#).

Conforme a la Ley, las personas con necesidades especiales incluyen a las personas que se identifican con o que pertenecen a uno o más de los siguientes nueve grupos.

**i. Personas de comunidades aborígenes e isleños del Estrecho de Torres**

Las condiciones asociadas con el envejecimiento en general afectan a las personas aborígenes y a los isleños del Estrecho de Torres considerablemente antes que a los demás australianos. Conforme a la Ley, la planificación de los servicios de asistencia a la tercera edad se basa en la población aborigen y del Estrecho de Torres de 50 años de edad o más, en comparación con 70 años o más para los demás australianos.

**ii. Personas con orígenes CALD**

Se espera que la mayoría de la gente que use esta **Guía** tenga un interés en la prestación de servicios de asistencia a la tercera edad a una comunidad CALD. Actualmente hay más énfasis en la diversidad cultural en lugar de en el idioma solamente.

**iii. Personas que viven en zonas rurales y remotas**

El sistema de planificación de asistencia para la tercera edad descrito en virtud de la Ley garantiza que se proporcionen cupos de asistencia para la tercera edad en zonas rurales y remotas, en proporción al número de personas mayores que viven en áreas no metropolitanas. En estas áreas se ofrece apoyo adicional para mejorar la capacidad de los pequeños proveedores y superar las cargas de los costos asociados con la distancia y el aislamiento.



#### **iv. Personas que están económicamente o socialmente desfavorecidas**

Conforme a la Ley, se establecen medidas para garantizar que las personas, que son económicamente o socialmente vulnerables, no estén en desventaja para el acceso a los servicios de asistencia a la tercera edad.

El Gobierno de Australia ofrece subvenciones específicas para asistir a las personas que clasificadas como económicamente desfavorecidas. Esto significa que las personas mayores pueden acceder a los servicios de asistencia a la tercera edad, independientemente de su capacidad de pagar por su alojamiento u de hacer otras contribuciones para su asistencia.

#### **v. Veteranos**

La definición de Veteranos incluye viudas y viudos de guerra. El mayor grupo de veteranos que actualmente recibe asistencia a la tercera edad es el de quienes sirvieron durante la Segunda Guerra Mundial. Este grupo ha disminuido en número durante algunos años y será finalmente sustituido por otros provenientes de conflictos militares más recientes.

#### **vi. Personas que están sin hogar o en riesgo de quedarse sin hogar**

La definición de personas sin hogar incluye a las personas que viven en una vivienda que es inadecuada o que carecen de seguridad de la tenencia o tienen falta de privacidad o de espacios para socializar. La intención de esta disposición es ayudar a la gente a mantener su independencia.

#### **vii. Personas que abandonaron el servicio de asistencia**

Una persona que ha abandonado el servicio de asistencia es aquella que recibía asistencia institucional u otro tipo de asistencia fuera del hogar, incluido el cuidado temporal con otras familias, cuando era un niño/joven o joven (o ambos) en algún momento durante el siglo 20. Esto incluye a los australianos olvidados, los ex niños inmigrantes y las generaciones robadas. La asistencia institucional se refiere a la asistencia residencial prestada por una organización gubernamental o no gubernamental, incluidos orfanatos, hogares infantiles, escuelas agrícolas, industriales o de capacitación, internados o cabañas de alojamiento para grupos.

A medida que los miembros de estos grupos crecen y contemplan sus actuales (o futuras) necesidades de asistencia, muchos recuerdos de la infancia se hacen presentes y algunos recuerdan los lugares donde fueron maltratados y experiencias de cuando fueron abusados por los encargados de su asistencia. Algunos consideran la posibilidad de recibir asistencia a la tercera edad fuera de los lugares conocidos como algo aterrador.

#### **viii. Padres separados de sus hijos por adopción o traslado forzoso**

Este grupo de necesidades especiales reconoce las experiencias traumáticas, problemas de salud y las desventajas socioeconómicas, que es posible que enfrenten los padres afectados por las prácticas de adopción o de separación forzosa.

## ix. Lesbianas, homosexuales, bisexuales, transexuales e intersexuales

Este grupo de necesidades especiales reconoce la discriminación y el aislamiento social que sufren las personas LGBTI mayores y apoya los servicios de asistencia a la tercera edad para que presten una asistencia que sea sensible, apropiada e inclusiva.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

8. Si la asignación incrementará la diversidad de opciones para los beneficiarios presentes y futuros de la asistencia, y sus cuidadores y familias, teniendo en cuenta los diferentes tipos de servicios que se ofrecen en la región.

Es esencial contar con evidencia clara de la necesidad insatisfecha. La recopilación de datos, encuestas o comentarios formales de las partes interesadas ayuda a demostrar esta evidencia.

Algunos ejemplos de necesidades insatisfechas o del aumento de opciones pueden incluir un servicio:

- En un lugar determinado.
- Para personas con necesidades especiales.
- Para beneficiarios de la asistencia afectados por demencia.
- Que cubra las necesidades de parejas.

Un servicio enfocado en un grupo de necesidades especiales que preste asistencia culturalmente apropiada, es una forma de lograr la diversidad de opciones.

9. Si se aprueba la solicitud, si el servicio al que se refiere la solicitud tendría más posibilidades de ofrecer continuidad de la asistencia a los beneficiarios de asistencia actuales y futuros.

Hay muchos aspectos diferentes en la continuidad de la asistencia; consulte todos los aspectos señalados en una solicitud ACAR. Estos pueden incluir:

- Viabilidad financiera continua.** (Esto es fundamental para que un proveedor sea capaz de proporcionar la continuidad de la asistencia.)
- La comprensión de las necesidades de asistencia cambiantes de un beneficiario de asistencia.**

Las necesidades de asistencia del usuario cambiarán con el tiempo y en respuesta a los cambios en su situación personal, salud, y/o el entorno físico. En consecuencia, será necesario que el solicitante aborde la:

- Necesidad de planes de asistencia individuales y de evaluaciones periódicas para asegurar que los planes estén actualizados.
- Participación de los beneficiarios de los cuidados, profesionales de la salud, las familias y los defensores en el proceso de planificación.

### iii. Continuidad en la asistencia.

El solicitante ACAR puede no ser capaz de prestar asistencia en todas las etapas del proceso continuo de atención, por lo tanto demostrar que tiene o tendrá una estrecha relación de trabajo con otros organismos y redes de salud en el área local, que sí puedan hacerlo (como las agencias de vivienda, proveedores de asistencia domiciliaria, proveedores CHSP, otros centros o proveedores de asistencia residencial para la tercera edad o proveedores de cuidados paliativos y otros proveedores especializados).

### iv. Derechos de los usuarios de la tercera edad.

El solicitante ACAR debe tener en cuenta garantizar que los derechos de los beneficiarios de la asistencia estén protegidos en todo proceso de cambio. Las cuestiones de especial relevancia incluyen, pero no se limitan, a:

- Seguridad de la tenencia de una plaza de asistencia domiciliaria o asistencia residencial para la tercera edad (por ejemplo, durante un estadía prolongada en el hospital la plaza debe seguir estando disponible después del regreso al hogar o al centro residencial).
- Acuerdos por escrito que expliquen los cambios en el servicio.

10. En caso de aprobarse la solicitud, si los cupos asignados se implementarán en el momento oportuno.

El solicitante debe ser capaz de demostrar que puede empezar a entregar los cupos de asistencia domiciliaria y plazas de asistencia residencial para la tercera edad en el momento oportuno.

Para los cupos de la asistencia domiciliaria no existen pautas estrictas sobre la definición de "oportuno". Para un nuevo servicio, sería razonable esperar que los cupos no implementarse de inmediato, sin embargo, tendrán que hacerse efectivos rápidamente.

Actualmente, para las plazas de asistencia residencial para la tercera edad, se permite legalmente un período máximo de dos años desde el momento de la asignación para la construcción y puesta en marcha de un centro residencial de asistencia a la tercera edad. Esto debería reflejarse en la solicitud. El Gobierno de Australia puede considerar prórrogas para plazas de asistencia residencial para la tercera edad, en los casos en los que se está progresando y los retrasos están fuera del control del solicitante ACAR, sin embargo no se puede garantizar la aprobación.

Independientemente del tipo de plazas que se soliciten, asegúrese de que los lapsos propuestos sean realistas.

11. Para la asistencia residencial, la viabilidad financiera del servicio propuesto o la capacidad o intención del proveedor aprobado de garantizar su viabilidad futura.

Una organización que solicita cupos de asistencia para la tercera edad y/o una subvención de capital para asistencia residencial para la tercera edad debe demostrar su viabilidad financiera.

La viabilidad financiera no sólo se refiere a la capacidad de una organización para pagar sus facturas a su vencimiento, sino también a que cuente con los recursos financieros para proporcionar servicios de asistencia residencial para la tercera edad que cumplan con las normas reguladas de asistencia.

Al considerar la viabilidad financiera de una organización que solicita plazas residenciales de asistencia para la tercera edad y/o una subvención de capital, el Departamento hará una evaluación para constatar:

- Que los datos proporcionados por el solicitante sean lógicos, internamente coherentes y verificables a partir de la información suministrada por el solicitante y/o el Departamento.
- La rentabilidad y capacidad de repago de deudas del servicio de asistencia residencial para la tercera edad (o servicio propuesto).
- La estructura de capital y la capacidad del solicitante para financiar el proyecto.
- Cuando se solicite una subvención de capital, la capacidad del solicitante para contribuir financieramente al capital de trabajo propuesto, teniendo en cuenta todas las fuentes posibles de financiación disponibles para el solicitante y el monto máximo de préstamo estimado que el solicitante podría respaldar, a la vez que mantiene la viabilidad a largo plazo y fija una provisión prudente para riesgos futuros.
- Cualquier preocupación acerca de la viabilidad financiera y la capacidad para el capital de trabajo del solicitante identificado en la evaluación.

Además, si un solicitante depende de la financiación de una organización a la que pertenezca o de otra organización para proporcionar financiación de capital o para cubrir pérdidas, necesita demostrar tanto la capacidad de esa organización para proporcionar financiación (por ejemplo, los estados financieros auditados) como también su voluntad de hacerlo.

## **10.9 Mensajes clave**

Los mensajes clave de esta sección son:

- El ACAR exige una cuidadosa consideración, planificación e investigación.
- Las tareas de planificación y asignación son importantes. La solicitud debe presentar información clara y consistente.
- Un plan de negocios es crucial para que su estrategia e implementación quede clara para su organización y para el Gobierno de Australia.
- Su organización necesitará implementar un sistema de calidad acorde a su negocio y a la Ley.

## 11 Cupos de asistencia domiciliaria - Solicitud ACAR – requisitos

Los objetivos de esta sección son:

- Destacar los aspectos comerciales de una solicitud ACAR para los cupos de asistencia domiciliaria.
- Señalar los puntos fuertes de los modelos de empleo.
- Explicar el CDC.
- Dirigir la atención a los plazos de activación.

### 11.1 Establecimiento de una empresa de asistencia domiciliaria

El establecimiento de una empresa de asistencia domiciliaria generalmente requiere una inversión financiera más pequeña que el establecimiento de un negocio de asistencia residencial para la tercera edad y puede ser visto como una forma más fácil de establecerse en la industria.

Antes de establecer un negocio de asistencia domiciliaria será necesario desarrollar un plan de negocios que describa factores tales como la ubicación y el tamaño del servicio.

#### Ubicación y tamaño del servicio

Según las condiciones de asignación establecidas por el Gobierno de Australia, el servicio se puede ofrecer en cualquier lugar dentro de la región asignada de planificación de la asistencia para la tercera edad. Para los solicitantes ACAR que tienen sólo un pequeño número de cupos de asistencia domiciliaria, puede ser conveniente limitar el tamaño de la zona a la que se le preste el servicio.

### **IR A> Sección 11.3. Requisitos de la Asistencia Dirigida por el Consumidor (CDC)**

Muchos proveedores exitosos de asistencia domiciliaria han acumulado un gran número de cupos a través de una serie de solicitudes ACAR.

Esto puede permitirles competir más eficazmente en el mercado con ventajas tales como:

- Mejor la cobertura de la región geográfica.
- Distancias de viaje más reducidas entre beneficiarios de la asistencia a la tercera edad.
- Tecnologías que disminuyen el costo de los servicios y mejoren la información a la gerencia y a los usuarios de la asistencia.

- Poder de compra para descuentos más grandes.
- Proporcionar una mayor gama de servicios y servicios de valor agregado para beneficiarios de la asistencia, sobre todo relativos a la socialización y al acceso a servicios paramédicos.

Para garantizar la prestación de servicios eficientes, su organización debe considerar una serie de medidas tales como:

- Entrega de cupos a pequeñas comunidades CALD concentradas (como se menciona anteriormente).
- El uso de la infraestructura de un negocio o una organización existente, especialmente en relación a la contratación de servicios, facturación, nóminas y servicios financieros.
- El establecimiento de relaciones estratégicas con otros proveedores de servicios respecto a gestión de la asistencia, asistencia directa, contratación de servicios o información financiera.

## 11.2 Empleo directo o intermediación

La decisión de contratar directamente a los trabajadores de asistencia o de utilizar [intermediarios\\*](#) para prestar servicios de asistencia directa a través de otro proveedor o agencia dependerá de su modelo de negocio de asistencia domiciliaria. Cada solicitante ACAR tendrá que decidir lo que mejor se adapte a su prestación de servicios.

A continuación se resume una comparación de los modelos.

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

### 11.2.1 Modelo de asistencia directa

En un modelo de asistencia directa, un proveedor puede tener una mejor capacidad de:

- Contratar funcionarios que satisfagan las necesidades específicas de su comunidad (como el idioma y la comprensión cultural).
- Controlar la calidad de la educación, la formación y la experiencia del personal.
- Alinear más estrechamente la prestación de asistencia a sus sistemas de calidad.
- Regular la cultura y la filosofía general de la organización.
- 

### 11.2.2 Modelo de Intermediación

En un modelo de intermediación, un proveedor puede tener mejor capacidad para:

- Acceder a una gama más amplia de habilidades y experiencia sin necesidad de capacitar individualmente a los contratistas.
- Cubrir un área geográfica más amplia.

- Mejorar su flexibilidad en cuanto al cambio en número, localización y tipo de servicios.
- Usar la intermediación solo para servicios más especializados o menos utilizados.

### **11.3 Requisitos de la Asistencia Dirigida por el Consumidor (CDC)**

Todos los proveedores deben, a partir del 1° de julio de 2015, prestar asistencia domiciliar en base a la CDC. El termino consumidor, en esta sección, describe a los beneficiarios, sus familias, el representante de la asistencia o el defensor.

Algunos de los aspectos a tener en cuenta son:

- Establecer sistemas que le permitan ofrecer flexibilidad y alternativas a los consumidores con respecto a los servicios que elijan.
- Educar al personal para que entienda la CDC a través de políticas, procedimientos y prácticas de trabajo para asegurarse de que tengan la habilidad suficiente para comunicarse con los consumidores.
- Proporcionar apoyo a los consumidores en la toma de decisiones.
- Determinar la capacidad de los consumidores o mejorar la capacidad de auto-dirigir su asistencia.
- Incorporar estrategias de bienestar y de rehabilitación.
- Promover la independencia de los consumidores y facilitar la participación de la comunidad.

Desde el punto de vista de una organización CALD, un componente clave es describir cómo el solicitante ACAR responderá a las costumbres de los beneficiarios de la asistencia, a sus creencias y orígenes, incluidas sus relaciones con cuidadores y familiares. Esto también podría incluir el uso de personal que comparta un mismo idioma o la misma cultura o de intérpretes calificados con capacitación en diversidad cultural.

Según la CDC, el trabajo con los consumidores implica:

- Desarrollar un plan de asistencia.
- Trabajar con los consumidores para acordar el presupuesto.
- Asignar precios para el servicio y cambios en el servicio prestado.
- Utilizar contratistas y administración de contratos en general
- Descripción de un sistema para producir estados de cuenta mensuales y seguimiento de presupuestos.

La cuestión para una organización CALD deberá ser demostrar que puedan comunicarle estos temas a los consumidores. La ventaja particular que tienen será:

- La comunicación en una lengua específica.

- La comprensión de las sensibilidades que en algunas culturas existe al discutir el dinero.
- Tener trato con los defensores (el jefe de familia o según sea culturalmente apropiado).

#### **11.4 Cronograma**

Es preferible que los cupos asignados se pongan a disposición inmediatamente; sin embargo, esto no siempre es práctico, especialmente para los nuevos proveedores.

El solicitante ACAR puede establecer un plan de implementación preliminar de los nuevos cupos e identificar las principales fechas para que los cupos entren en vigencia.

Cualquiera que sea el plan de puesta en marcha, los solicitantes ACAR deben ser conscientes de ciertos temas relaciones con preguntas sobre los plazos. Principalmente el tiempo de entrada en funcionamiento debe ser realista. Tómese el tiempo necesario para establecer el nuevo servicio e implemente los cupos en forma escalonada, según lo permitan los recursos. En segundo lugar, no demore innecesariamente el proceso de activación. Si bien la **Guía** no puede dar una orientación exacta, un retraso de varios meses para activar la primera plaza puede no ser tan competitivo como las solicitudes que puedan ser capaces de lograr el mismo resultado en un plazo más corto.

#### **11.5 Mensajes clave**

Los mensajes clave de esta sección son:

- El tamaño del servicio es fundamental para ofrecer un negocio eficiente de asistencia domiciliaria.
- Puede tomar tiempo organizar un negocio de asistencia domiciliaria a través de una serie de procesos ACAR.
- El personal puede ser empleado a través de dos modelos: asistencia directa o intermediación, según el modelo preferido de la organización.
- La decisión del usuario y el control sobre su servicio es fundamental para un negocio de asistencia domiciliaria exitoso y conforme a la ley.

## **12 Plazas de asistencia domiciliaria para la tercera edad, requisitos específicos para la solicitud ACAR**

Los objetivos de esta sección son:

- Describir las principales cuestiones asociadas con los centros de asistencia residencial para la tercera edad y con las decisiones que se deben tomar antes de solicitar cupos.
- Destacar las necesidades financieras para el funcionamiento de un centro residencial de asistencia para la tercera edad.
- Describir cada paso del pronóstico financiero requerido en las solicitudes ACAR.



- Definir las estrategias para gestionar el riesgo en la construcción y gestión de un centro de asistencia residencial para la tercera edad.
- Dirigir la atención a los plazos de activación.

Los requisitos específicos de la aplicación ACAR para plazas de asistencia residencial para la tercera edad se describen a continuación.

### **12.1 Identificación y adquisición o arrendamiento de una propiedad adecuada**

Un requisito clave de una aplicación ACAR para plazas residenciales de asistencia para la tercera edad será la capacidad actual y la infraestructura del proveedor de asistencia residencial para la tercera edad, la adquisición, ya sea por compra o arrendamiento de un inmueble adecuado o la posibilidad de hacerlo a través de un acuerdo de opción o similar. Otras maneras de adquirir una propiedad adecuada, podría ser adquirir un edificio puesto a disposición por otra organización o socio (ver sección 7).

En el caso de una nueva instalación o refacción, modificación o ampliación de una instalación existente, podría haber terrenos aptos en los que se pueda construir. También se podría lograr un acuerdo con un inversionista que requiera la construcción de una instalación en un lugar específico.

Algunos factores que pueden mejorar las posibilidades de éxito en una solicitud ACAR incluyen:

- El grado en que un solicitante ACAR tenga derecho legal a comprar o arrendar una propiedad.
- Si la instalación es de un tamaño viable.
- La conveniencia del terreno para la asistencia a la tercera edad, teniendo en cuenta:
  - Uso de los terrenos que rodean el área, ¿se trata de una zona residencial?
  - La proximidad a servicios de salud y a otros servicios.
  - La proximidad a la comunidad, ¿está en una zona cercana a la comunidad CALD a la que se tiene la intención de atender?
  - Zonificación, ¿está adecuadamente zonificada para la asistencia a la tercera edad y no está sujeta a riesgos tales como incendios o inundaciones?

Las organizaciones que no han identificado o adquirido una propiedad en la cual construir sus nuevas instalaciones, o ampliar una instalación existente, pueden ver disminuidas sus posibilidades de éxito.

## **12.2 Consideraciones de diseño culturalmente específicas para instalaciones destinadas a la asistencia a la tercera edad**

Todas las residencias para la asistencia a la tercera edad tienen ciertos requisitos de diseño que las hacen aptas para ese propósito. Los proveedores CALD tendrán que considerar qué características adicionales son necesarias para atender a su comunidad. Algunos ejemplos incluyen:

- Diseño de la cocina que cumpla con los requisitos de preparación de alimentos especiales.
- Áreas para la observancia religiosa, como áreas para diversas religiones.
- Zonas comunes para la celebración de eventos nacionales o religiosos.
- Áreas de género específico.

Si bien el solicitante ACAR puede conocer muy bien los requisitos específicos de cada cultura, es importante demostrar esta comprensión en la solicitud y hacer hincapié en su importancia para la comunidad.

El servicio de alimentos y bebidas para las necesidades específicas de la comunidad CALD aumenta las opciones del usuario y la diversidad, y fortalece el objetivo de cubrir una necesidad insatisfecha.

## **12.3 Servicios para personas con demencia**

La prestación de servicios para personas con demencia es un tema esencial para todos los proveedores aprobados (ver Sección 10.8).

Los servicios de demencia y las cuestiones relacionadas con el deterioro cognitivo son quizás las áreas de más rápido crecimiento de la demanda de servicios de asistencia para la tercera edad. Un centro de asistencia residencial para la tercera edad tendrá que abordar la cuestión de los servicios de demencia desde muchos puntos de vista diferentes.

Algunos ejemplos son:

- La comprensión y la filosofía del solicitante ACAR para la prestación de servicios a las personas con demencia.
- La formación y la educación: las medidas que se tomarán para garantizar que el personal tenga comprensión de la demencia y esté capacitado adecuadamente para prestar los servicios requeridos.
- Recursos y herramientas, que serán utilizados por el personal para desarrollar y supervisar los planes de asistencia para estos residentes.
- Las estrategias que se implementarán para manejar conductas preocupantes.
- El uso de organismos especializados, tales como el [Equipo de Evaluación de Psicogeriatría \(PGAT\)\\*](#), Alzheimer's Australia.
- Intervenciones clínicas especialmente para la administración de medicamentos.

- Relevo para el cuidador, la disponibilidad de relevo residencial temporario para personas que están siendo asistidas en su hogar.
- Elaboración de una respuesta de diseño de construcción: características propuestas de diseño de construcción que facilitarán la prestación de servicios e implementación de planes de asistencia para las personas con demencia (tales como áreas para caminar, pautas visuales o zonas tranquilas).

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## 12.4 Estrategias de financiación de capital

Las instalaciones residenciales de asistencia para la tercera edad son construcciones de alto mantenimiento que deben cumplir con una serie de requisitos del código de construcción. Estudios recientes de la industria indican que el costo de la construcción y equipamiento por [residente\\*](#) en la actualidad fácilmente excede los \$200,000 por plaza (2014-2015), sin incluir costos del terreno.

Por lo tanto, el costo de un centro con 90 plazas, adecuadamente equipado para la asistencia a la tercera edad es probable que supere los \$ 19 millones.

Antes de comenzar la construcción de un centro de asistencia residencial, debe llevarse a cabo un análisis cuidadoso que incluya investigación y planificación.

Se debe tener en cuenta la posible demanda del grupo de clientes objetivo en la zona, la capacidad de esos residentes potenciales de contribuir a sus gastos de alojamiento y las economías de escala (por ejemplo, la eficiencia en la contratación de personal, el tamaño de las áreas de servicios, como la cocina y la lavandería) antes de determinar el mejor tamaño para las instalaciones.

Una estrategia podría ser la construcción de un centro más pequeño y la ampliación con el tiempo si hay demanda y a medida que la organización acumule fondos. Si su organización piensa en la posibilidad de construir un centro más pequeño, con la posibilidad de ampliarlo en una fecha posterior, se debe tener precaución para asegurar:

- Que el edificio sea expansible (y que las zonas de estar y de servicios, como las áreas de cocina y de lavandería también se puedan extender, de ser necesario).
- Que el costo de la infraestructura inicial y las extensiones posteriores del centro no sean demasiado costosas.
- Las plazas adicionales de asistencia residencial para la tercera edad tendrán que ser buscadas ya sea:
  - A través del ACAR (un proceso competitivo), o
  - Adquiriéndolas a otro proveedor aprobado (teniendo en cuenta que es necesaria la aprobación del Departamento antes de que se realice una transferencia de cupos).
- Que los residentes existentes no se alteren indebidamente por las obras de construcción posteriores.

- Que el negocio sigue siendo viable en una escala más pequeña durante la fase operativa inicial.

La mayoría de las organizaciones no tendrían fácilmente disponible el nivel necesario de fondos y tendrían que buscar fondos de una fuente externa. Estas fuentes pueden incluir:

- Bancos – financiación de la deuda
- Constructores – financiación del vendedor
- Inversores - arrendamiento a largo plazo
- Otras instituciones financieras - una mezcla de opciones de deuda y capital.

Cada una de estas fuentes de financiación tiene con una estructura de financiación diferente y un costo diferente, según el nivel de riesgo asumido por el prestamista o inversor.

Los solicitantes ACAR que tengan expectativas poco realistas de su capacidad para financiar un centro de asistencia para la tercera edad pueden no tener éxito. Los errores comunes incluyen:

- Subestimar el costo real de la construcción de un centro de asistencia residencial para la tercera edad, las estimaciones de costos significativamente inferiores a los parámetros de referencia de la industria rara vez son justificables.
- Esperar conseguir financiación sin tener efectivo o recursos suficientes, antes de aprobar la financiación, la mayoría de los bancos requiere que el solicitante tenga una contribución mínima de al menos el 30% al 40% del costo final total.
- La excesiva dependencia de financiar el proyecto a partir de los pagos de alojamiento.
- El exceso de dependencia de un acontecimiento futuro (como la recaudación de fondos).

\*ver explicación en el Glosario, Sección 15

## **12.5 Subvenciones de capital para comunidades CALD**

El marco de financiación del Gobierno de Australia para la asistencia residencial para la tercera edad exige que los proveedores aprobados financien el costo de la construcción, el mantenimiento y la renovación de las instalaciones de asistencia para personas de la tercera edad. Puede haber, sin embargo, ayuda financiera limitada, como subvención de capital, a disposición de los proveedores aprobados que no puedan hacer frente al costo de capital de trabajo.

Las subvenciones de capital están generalmente disponibles como parte del ACAR. Estos fondos están disponibles bajo el Rural Fondo de Construcción Rural, Regional y para otras Necesidades Especiales (Regional and Other Special Needs Building Fund), (El Fondo). Las subvenciones ayudan para la compra del terreno, la construcción, ampliación o renovación de centros de asistencia residencial para personas de la tercera edad o para la adquisición de muebles, accesorios y equipos:

- En las zonas rurales, regionales y remotas de Australia

y/o

- Que se centran específicamente en la prestación de asistencia residencial para la tercera edad a personas de grupos con necesidades especiales o a residentes que reciben descuento, apoyo, asistencia especial o tienen bajos recursos (como lo define la Ley, incluidas las principales ciudades).

y/o

- En un sitio donde hay una necesidad demostrada de servicios adicionales de asistencia residencial para personas de la tercera edad.

Cabe señalar que la asistencia de capital para la compra de terreno por lo general sólo se considerará si es parte de la construcción o remodelación de un centro de asistencia residencial para la tercera edad en ese terreno. Del mismo modo, una subvención de capital para la adquisición de muebles, accesorios y equipos por lo general se asociaría con la construcción o remodelación de un centro de asistencia residencial para la tercera edad.

Las subvenciones de capital no se asignarán a obras de construcción que han sido contratadas, iniciadas o terminadas.

Como parte de la documentación de la invitación para presentar una solicitud ACAR, se informa a los solicitantes la cantidad de dinero disponible en el monto total de subvención de capital. En los últimos años, una parte de este monto se ha asignado específicamente a las comunidades CALD.

La asignación de las subvenciones de capital es un proceso competitivo. No es inusual que el Gobierno de Australia reciba más solicitudes que el dinero disponible en el monto de subvención de capital.

Las subvenciones de capital sólo están disponibles para las organizaciones que no pueden financiar las obras capitales propuestas para asistencia residencial a la tercera edad sin una subvención del Gobierno de Australia. El Fondo opera bajo las disposiciones de la Ley, Capítulo 5 y *los Principios de Subvención*.

El DSS asigna subvenciones de capital a través de un proceso competitivo de evaluación. A los solicitantes no se les puede asignar una subvención a menos que:

- tengan estatus de proveedor aprobado

y

- tengan una asignación de plazas residenciales de asistencia para la tercera edad para implementar.

Los solicitantes pueden solicitar la asignación de plazas a la vez que solicitan una subvención de capital. Si bien una solicitud de estatus de proveedor aprobado se puede presentar en cualquier momento, los solicitantes deben tener en cuenta el hecho de que puede tomar más de tres meses para que su solicitud sea evaluada completamente si el Departamento necesita más información del solicitante.

Una subvención sólo se asignará a un proveedor que está aprobado para ofrecer asistencia residencial a personas de la tercera edad para el momento en que se anuncien los resultados del ACAR y cuya solicitud de asignación de plazas sea exitosa. Las subvenciones no están disponibles para los solicitantes que ya han contratado, iniciado o completado la construcción de un centro de asistencia para la tercera edad.

El objetivo del Fondo es proporcionar subvenciones de capital para facilitar el acceso equitativo a la asistencia residencial para la tercera edad, en casos en los que el acceso esté impedido por:

- La falta de acceso de un proveedor aprobado a suficientes fondos no subvencionados.
- Un suministro inadecuado de asistencia residencial para la tercera edad, incluidas personas con necesidades especiales (de los cuales los grupos CALD son parte).

Los solicitantes ACAR que buscan una subvención de capital tienen que demostrar una falta de capacidad para financiar la compra de terreno o de construcción del centro de asistencia residencial para la tercera edad. Los ejemplos incluyen la incapacidad de pedir prestados fondos suficientes debido a:

- La falta de dinero en efectivo y en valor capital: los financistas de centros de asistencia residencial para la tercera edad por lo general requieren una contribución del prestamista de alrededor del 30% al 40% del costo del proyecto.
- Insuficiente generación de flujo de caja para hacer reembolsos de capital en un plazo razonable, los prestamistas suelen tener un plazo de 5 a 7 años para que el préstamo se reduzca sustancialmente.
- Incapacidad para responder por la deuda, el dinero en efectivo generado por el funcionamiento no es suficiente para cubrir los compromisos de interés del préstamo (los financistas suelen requerir ingresos en efectivo que sean el doble del gasto por intereses, como mínimo).

La documentación de la invitación para presentar una solicitud ACAR puede especificar las subvenciones de capital como una solicitud independiente o como parte de una solicitud de plazas de asistencia residencial para la tercera edad.

Los criterios de asignación requieren que el solicitante ACAR demuestre:

- La necesidad de las obras propuestas.
- Su viabilidad organizacional continua.
- La viabilidad de continuidad del servicio (si se llevan a cabo las obras).

- Si no puede financiar el proyecto sin la subvención de capital (y a la inversa, puede financiar el proyecto con la subvención).
- Su buen historial administrativo como proveedor aprobado de asistencia a personas de la tercera edad o un compromiso de mejora.

Al examinar una solicitud ACAR para subvención de capital algunos de los factores que los evaluadores ACAR tienen en cuenta acerca del solicitante incluyen:

- Posición financiera, necesita algunos recursos financieros o respaldo para apoyar el proyecto, aunque no hay una clara cuántica de fondos especificado.
- Posibilidad de amortizar la deuda asociada al proyecto, sobre todo la sensibilidad a las fluctuaciones de los tipos de interés.
- Capacidad para recaudar fondos a partir de los pagos de alojamiento.
- Capacidad de generar fondos adicionales del Suplemento Significativo de Reconstrucción (Significant Refurbishment Supplement) que paga el Gobierno de Australia a los residentes que no pueden de hacer una contribución a su alojamiento.
- Capacidad para completar las obras de capital requeridas sin la subvención de capital.

El solicitante también debe demostrar la necesidad de las obras propuestas.

Se les pedirá a los solicitantes ACAR que demuestren su capacidad financiera mediante la presentación de sus últimos estados financieros y, si corresponde, de sus antecedentes comerciales. Una respuesta ACAR también requerirá previsiones de probabilidades de comercio, flujos de caja (incluidos los intereses de los préstamos y reembolsos) y la posición financiera esperada en el futuro en puntos claves. Esta información pronóstico podría extenderse hasta cuatro años después de terminar el nuevo centro de asistencia residencial para la tercera edad.

Debido a que la asignación de las subvenciones de capital es un proceso competitivo, las solicitudes de subvención de capital deben tener debidamente en cuenta la cantidad de fondos que el solicitante requiere para llevar a cabo las obras necesarias y una demostración de que no puede financiar las obras de cualquier otra manera, incluyendo la financiación de la deuda.

## **12.6 Previsión financiera**

La previsión de la situación financiera del solicitante ACAR y los resultados comerciales posibles (en puntos clave del futuro) son un requisito importante de cada solicitud ACAR de plazas residenciales de asistencia para la tercera edad. Una previsión financiera precisa requerirá una evaluación de:

- La actual situación financiera del solicitante.
- El impacto de las obras de capital o adquisición de propiedades en su futura situación financiera, especialmente sus necesidades de préstamo.
- Resultados comerciales y de efectivo generados a partir de empresas existentes y futuras.

- La cuantía de los pagos de alojamiento recibidos como suma global de alojamiento, depósitos de alojamiento reembolsables o pagos de alojamiento diarios.
- Los pagos de intereses que puedan ser necesarios para pagar deudas.
- Otros factores externos que puedan afectar la situación financiera del solicitante, tales como garantías y convenios de préstamos o transacciones con partes relacionadas.

Las previsiones financieras normalmente se requieren en los puntos clave del desarrollo y administración de un nuevo servicio de asistencia residencial para la tercera edad. Estos puntos normalmente son:

- El final del año financiero más reciente.
- Antes de iniciar las obras de capital.
- Inmediatamente después de completar las obras de capital.
- Cuando se logra ocupación máxima por primera vez.

Además, el solicitante ACAR tendrá que prever la siguiente información en los primeros cuatro años posteriores a la inauguración de las instalaciones de asistencia residencial para la tercera edad propuestas.

- Resultados comerciales.
- Pagos por alojamiento.
- Devoluciones de capital y costos de interés.

El pronóstico financiero es una tarea esencial. Las organizaciones CALD sin experiencia en la prestación de asistencia residencial para la tercera edad o que carecen de las habilidades financieras para proyectar la información en el formato requerido, deben buscar ayuda de personas con experiencia financiera. Sin embargo, deben asegurarse de que entienden la información que se presenta y que es coherente con los demás elementos de su solicitud y los planes de negocio de la organización.

## **12.7 Estrategias de riesgo**

La construcción de un centro de asistencia residencial para la tercera edad no está exenta de riesgos importantes en diferentes puntos a lo largo del proceso. Una evaluación de la solicitud ACAR basada en la probabilidad de que la propuesta para construir el centro de asistencia residencial para la tercera edad sea exitosa se tiene en cuenta durante el proceso de evaluación. Por lo tanto, los solicitantes deben considerar la posibilidad de resumir los riesgos para su Junta o Comité.

Esto podría hacerse en una matriz de riesgo que guíe a la organización a través de la identificación de los riesgos potenciales, determine las posibles consecuencias de un incidente imprevisto y tenga en cuenta estrategias para minimizar cualquier pérdida o daño.

La Tabla 4 proporciona algunos ejemplos de estrategias de mitigación de riesgo.



**Tabla 4: Estrategias de mitigación de riesgo**

Riesgo	Ejemplo de estrategia de mitigación
El financiamiento no es aprobado	Hable con su financista en una fase inicial para determinar qué nivel de apoyo puede recibir su aplicación. En la mayoría de los casos los financistas no se comprometerán con cualquier nivel de financiación antes que se asignen los cupos; sin embargo, pueden demostrar su intención de participar en el proceso de planificación y proporcionar apoyo en principio.
El proceso de construcción se retrasa, no logra obtener los permiso/s de planificación necesarios o gasta más del presupuesto	Nombrar a un director de proyecto con experiencia para manejar la planificación y construcción de las nuevas instalaciones.
El edificio no cumple con las normas del código de construcción.	Nombrar a un topógrafo o un arquitecto que tenga considerable experiencia en el diseño de residencias para asistencia a la tercera edad y entienda los requisitos del código de construcción. Habilidades especiales en el diseño de zonas para los residentes, como las personas con demencia, podrían ser ventajosas.
La construcción no proporciona espacios o comodidades adecuadas para los residentes	Igual al punto anterior.
Las instalaciones tienen bajos niveles de ocupación durante períodos prolongados	<p>Si bien este riesgo nunca puede ser completamente mitigado, algunos factores que ayudarán pueden ser:</p> <p>Ampliar la profundidad de la investigación para futuros residentes, incluida información de lista de espera.</p> <p>Asegurarse de entender las necesidades de la asistencia a la tercera edad de su comunidad.</p> <p>Tener un plan de comunicación o comercialización.</p> <p>Asegurar que las personas responsables de la identificación e incorporación de futuros residentes tengan la experiencia y las habilidades necesarias.</p>
Las instalaciones no consiguen los pagos de alojamiento proyectados.	Igual al punto anterior

## **12.8 Cronograma**

Actualmente se otorga un período de dos años desde el momento de la asignación para la construcción y puesta en marcha de un centro de asistencia residencial para la tercera edad.

El Gobierno de Australia puede considerar prórrogas para implementar las plazas de asistencia residencial para la tercera edad, en los casos en que se haya demostrado que se está avanzando.

Asegúrese de que los plazos propuestos sean realistas.

## **12.9 Mensajes clave**

Los mensajes clave de esta sección son:

- Identificar o adquirir una propiedad en la cual construir nuevas instalaciones aumentará sustancialmente la posibilidad de éxito de una aplicación ACAR.
- Un buen diseño del edificio puede ayudar a satisfacer las necesidades de comunidades CALD.
- Tener un enfoque claro para la prestación de servicios para las personas con demencia es fundamental para una aplicación ACAR.
- Comprender y mitigar los riesgos asociados a la financiación y la gestión de un centro de asistencia residencial para la tercera edad son los aspectos más importantes de una aplicación ACAR para plazas de asistencia residencial para la tercera edad.
- Al solicitar ayuda de financiación de capital, los solicitantes deben buscar la cantidad de financiación requerida para emprender las obras necesarias, considerando que el monto requerido contribuya el máximo posible al proyecto y teniendo en cuenta una evaluación realista de la capacidad de recaudación de fondos, las tarifas que los residentes deberán pagar en función de la evaluación de sus ingresos y los probables subsidios por parte del gobierno una vez que el servicio esté en funcionamiento.

## 13 Términos abreviados

Tabla 5: Términos abreviados

Sigla	Definición
ABS	Australian Bureau of Statistics (Oficina Australiana de Estadísticas)
ACAR	Aged Care Approvals Round (Ronda de Aprobaciones de Asistencia para la Tercera Edad)
ACAT	Aged Care Assessment Team (Equipo de Evaluación de Asistencia para la Tercera Edad)
ACSA	Aged Care Services Australia (Servicios de Asistencia para la Tercera Edad en Australia)
ASIC	Australian Securities and Investments Commission (Comisión Australiana de Inversiones y Valores)
CALD	Culturally and Linguistically Diverse (Diversidad Cultural y Lingüística)
CDC	Consumer Directed Care (Asistencia Dirigida por el Consumidor)
CHSP	Commonwealth Home Support Programme (Programa de Asistencia Domiciliaria de la Commonwealth)
DSS	Department of Social Services (Departamento de Servicios Sociales)
ESS	Extra Service Status (Estatus de Servicios Extras)
HACC	Home and Community Care (Atención Domiciliaria y Comunitaria)
LASA	Leading Age Services Australia (Servicios Líderes para la Tercera Edad de Australia)
LGBTI	Lesbian, gay, bisexual, transgender and intersex (Lesbianas, homosexuales, bisexuales, transgéneros e intersexuales)
PICAC	Partners in Culturally Appropriate Care (Socios en Asistencia Culturalmente Apropriada)

## 14 Términos del censo.

**Birthplace country** es el país donde nació una persona.

**CALD** se refiere a las personas nacidas fuera del territorio australiano, en un país cuyo idioma no es el inglés o a quienes nacieron en un entorno cultural significativamente diferente a la cultura predominante en Australia.

**Necesidad de asistencia para actividades básicas** es la característica que mide el número de personas con una profunda o severa discapacidad. Estas personas se definen como quienes necesitan ayuda o asistencia en al menos una de las tres áreas principales de actividad:

- Asistencia personal.
- Movilidad y comunicación debido a una discapacidad.
- Problemas de salud a largo plazo (de seis meses o más de duración) o vejez.

Las variables incluidas en los conjuntos de datos del Centro de Investigación y de Migración y Población de Australia (Australian Population and Migration Research Centre) incluyen:

- “Tiene necesidad de asistencia con las actividades básicas”.
- “No tiene necesidad de asistencia con las actividades básicas”.
- ‘No indicado’.

**Idioma hablado en el hogar** es la característica que registra las respuestas a la pregunta del censo “¿La persona habla un idioma diferente al inglés en su hogar?” Las variables (o idiomas) agrupadas bajo esta característica captan la diversidad lingüística de la población.

**Lenguaje de comunicación oral en el hogar y habla inglés bien o de manera nula** es una combinación de variables en las categorías “Idioma de comunicación oral en el hogar” y “Dominio de inglés en la comunicación oral”. Las categorías o variables seleccionadas de “Dominio de inglés en la comunicación oral” (“No bueno” y “Nulo”) son de autoevaluación. Esto da una idea del idioma hablado por personas con conocimientos de inglés limitados o inexistentes.

**Persona sola** es una variable que da una idea de las personas que viven solas.

**Número** Se refiere al número real de personas identificadas en la característica o variable correspondiente en el censo; léase junto con “Proporción”. Es importante siempre tener en cuenta el número (o “n”) porque:

- Es crucial para los planificadores de políticas o los proveedores aprobados que están prestando o planean prestar un servicio, conocer el número real de personas que prestan servicios en un área o sitio en particular.
- Cuando se mide la proporción o el porcentaje de cambio de la población en un área, el número real de personas (o n) ofrece una cifra base sobre la que se calcula la proporción. Dicha cifra podría ser pequeña, y exagerar la proporción o porcentaje de cambio (por ejemplo, en áreas regionales).

**Lugar de enumeración** es un conteo de todas las personas basado en donde se encontraban en la noche del censo; léase junto con “lugar habitual de residencia”. Esto se utiliza cuando se requiere el análisis de viviendas u hogares, información que no está disponible a través de “lugar habitual de residencia”. En general, según la zona, las poblaciones enumeradas son inferiores a las poblaciones de residencia habitual, debido a la gran movilidad de los australianos. Sin embargo, debido a que el censo se lleva a cabo en invierno, las zonas turísticas (especialmente Queensland), pueden atraer a los turistas de temporada y reflejar un número más alto que las poblaciones de residencia habitual.

**Lugar habitual de residencia** es el conteo de todas las personas en Australia en la noche del censo basado en donde generalmente viven; léase junto con “lugar de enumeración”. Esto tiene en cuenta factores estacionales, como las vacaciones escolares y de invierno o verano y “lleva de regreso a su vivienda en la noche del censo, a aquellos que no estaban en ella”. Sin embargo, esto sólo se refiere a personas dentro de Australia y excluye a personas que se encontraban en el extranjero en el momento del censo. El inconveniente de la utilización de “Lugar habitual de residencia” es que no proporciona ninguna información sobre los temas de la vivienda o del hogar.

**Dominio de inglés en la comunicación oral** es la característica para las personas que hablan un idioma distinto del inglés en el hogar. Clasifica en base a una autoevaluación del dominio de inglés en la comunicación oral. Las principales variables en “Dominio de inglés en la comunicación oral” son:

- “Muy bueno”
- “Bueno”
- “No bueno”
- “Nulo”

**Proporción** se refiere al porcentaje de personas identificadas en el censo bajo la característica o variable relevante; léase junto con “Número”. Utilice la proporción (el porcentaje) para hacer comparaciones entre áreas, grupos de población o para medir el cambio porcentual entre censos. Sin embargo, es importante tener en cuenta siempre la cifra base (o n) sobre la que se calcula la proporción.

**Proporcionó asistencia no remunerada** está bajo la variable de “Asistencia no remunerada a una persona con una discapacidad”. Registra a las personas que, al menos en las dos semanas anteriores a la noche del censo, pasaron tiempo proporcionando asistencia o cuidados no remunerados a miembros de la familia o a otras personas debido a una discapacidad relacionada con la tercera edad.

**Estado civil registrado** registra el estado civil legal de una persona. Las variables en esta característica incluyen:

- “Nunca casado/a”
- “Viudo/a”
- “Divorciado/a”

- “Separado/a”
- “Casado/a”

**Relación hogareña** es la categoría que describe la relación de cada persona en una familia con la persona de referencia de la familia o, si una persona no es parte de una familia, la relación de esa persona con la persona de referencia del hogar. Las variables (relaciones) agrupadas bajo esta característica incluyen personas a cargo, familiares no relacionados o pareja. “Persona sola” identifica a las personas que viven solas.

**Afiliación religiosa** registra la afiliación religiosa de una persona. En general, las principales variables seleccionadas para las poblaciones CALD incluyen “Budismo”, “Hinduismo”, “Islamismo” y “Judaísmo”.

Si bien estas religiones muy ampliamente se pueden vincular a las poblaciones CALD, debe tenerse en cuenta que “Cristianismo” es importante para determinados grupos CALD por lugar de nacimiento.

**Asistencia no remunerada a una persona con una discapacidad** es la característica que registra las personas que proporcionan cuidado, ayuda o asistencia no remunerada a los miembros de la familia o a otras personas debido a una discapacidad, una enfermedad de largo plazo o problemas relacionados con la tercera edad. Esto también incluye a quienes reciben un Subsidio de Asistencia o Pago de Asistencia (Carer Allowance o Carer Payment) y excluye el trabajo realizado a través de una organización voluntaria o grupo. En virtud de esta característica, la variable principal se centró en “Proporcionó asistencia no remunerada”.

## 15 Glosario

**Tabla 6: Glosario de términos de esta Guía**

Término	Definición
<b>Pago por alojamiento</b>	Se le puede pedir a un residente de un centro de asistencia a la tercera edad que pague el costo de su alojamiento de manera separada de su servicio de asistencia. Este pago se realiza ya sea mediante una suma global reembolsable (depósito reembolsable de alojamiento – refundable accommodation deposit [RAD]) o de una tarifa diaria (pago diario por alojamiento – daily accommodation payment [DAP]) o una combinación de ambos. El Gobierno de Australia informará al pago máximo de alojamiento basado en una evaluación de los ingresos y bienes del residente. Independientemente de este máximo, es responsabilidad del proveedor aprobado acordar el monto a pagar con el residente.
<b>Normas de acreditación</b>	Las Normas de Acreditación son normas contempladas en la Ley y en los <i>Principios de Calidad de la Asistencia</i> que los centros de asistencia residencial para la tercera edad

Término	Definición
	<p>subsidiados por el gobierno australiano deben cumplir antes de poder recibir financiamiento del gobierno.</p> <p>Existen cuatro normas de acreditación y 44 resultados esperados centrados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistemas de gestión, dotación de personal y desarrollo organizacional;</li> <li>• salud y asistencia personal;</li> <li>• estilo de vida; y</li> <li>• entorno físico y sistemas de seguridad.</li> </ul>
<p><b>Asistencia para la Tercera Edad</b></p>	<p>Las personas mayores que viven en Australia pueden recibir asistencia para la tercera edad. Este cuidado personal y/o de enfermería ayuda a las personas mayores a permanecer lo más independiente y saludablemente posible.</p> <p>La asistencia para la tercera edad también puede ayudarle si usted está cuidando a alguien mayor, ayudándole a cuidar a la persona a quien usted atiende.</p> <p>La asistencia para la tercera edad se presta a través de diferentes programas financiados por el gobierno nacional y los estados o territorios australianos. Los servicios de asistencia domiciliaria y residencial para la tercera edad se describen en esta <b>Guía</b>.</p>
<p><b>Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997 (la Ley)</b></p>	<p>La Ley es la legislación que permite que se otorgue financiación del Gobierno de Australia para la asistencia a la tercera edad. La Ley es la legislación principal para la regulación de la industria.</p>
<p><b>Ronda de Aprobaciones de Asistencia para la Tercera Edad (ACAR)</b></p>	<p>El ACAR es el nombre dado al proceso de competencia llevado a cabo por el Gobierno de Australia para asignar cupos de asistencia domiciliaria y plazas de asistencia residencial. El DSS administra el ACAR.</p>
<p><b>Equipo de Evaluación de Asistencia a la Tercera Edad (ACAT) Servicio de Evaluación de Asistencia a la Tercera Edad (ACAS)</b></p>	<p>Los ACAT son equipos de profesionales de la salud que evalúan las necesidades de las personas mayores y los aprueban para recibir cupos de asistencia domiciliaria, plazas de asistencia residencial para la tercera edad y asistencia de transición. Un asesor ACAT puede ser un médico, un enfermero, un trabajador social u otro profesional de la salud.</p>
<p><b>Centro de asistencia para la tercera edad</b></p>	<p>Un centro de asistencia para la tercera edad es un predio de uso especial que proporciona alojamiento y otro tipo de asistencia, incluidas asistencia con la vida diaria, formas intensivas de asistencia y asistencia para la vida</p>

Término	Definición
	<p>independiente, a residentes débiles y de edad avanzada. Los centros son acreditados por la Agencia Australiana para la Calidad de Asistencia a la Tercera Edad (Australian Aged Care Quality Agency) para recibir financiación del Gobierno de Australia, a través de subsidios para la asistencia residencial a la tercera edad.</p>
<p><b>Comisionado de asistencia para la tercera edad</b></p>	<p>El Comisionado para la asistencia a la tercera edad puede analizar ciertas decisiones tomadas por el Programa de Quejas sobre la Asistencia para la Tercera Edad (Aged Care Complaints Scheme - el Programa) y examinar quejas sobre los procesos del Programa para el manejo de cuestiones bajo los <i>Principios de Quejas</i>. El Comisionado también puede examinar quejas sobre la conducta de la Agencia Australiana para la Calidad de Asistencia de la Tercera Edad.</p>
<p><b>Autoridad para la Financiación de Asistencia para la Tercera Edad</b></p>	<p>La Autoridad para la Financiación de Asistencia para la Tercera Edad (Aged Care Financing Authority) ofrece asesoramiento independiente al Gobierno Australiano sobre temas de precios y financiación basado en la información obtenida a través de consultas con los consumidores. Esta autoridad también proporciona asesoramiento independiente sobre los sectores de asistencia a la tercera edad y de finanzas.</p>
<p><b>Región de Planificación para la Asistencia a la Tercera Edad</b></p>	<p>Una región de planificación para la asistencia a la tercera edad es un área específica de un estado o territorio. Nuevos cupos de asistencia para la tercera edad son asignados a regiones específicas en la planificación de asistencia para la tercera edad y deben ser entregados dentro de esos límites.</p>
<p><b>Principios de la Asistencia para la Tercera Edad</b></p>	<p>Los <i>Principios de Asistencia para la Tercera Edad 2014</i> son la legislación subordinada a la Ley.</p>
<p><b>Comisionado de Precios para la Asistencia a la Tercera Edad</b></p>	<p>El Comisionado de Precios para la Asistencia a la Tercera Edad aprueba ciertos pagos de alojamiento y tarifas de servicios adicionales.</p>
<p><b>Servicios de Asistencia de la Tercera Edad</b></p>	<p>Los servicios de asistencia para la tercera edad prestan asistencia a una persona mayor en su hogar o en un entorno residencial. Algunos proveedores de asistencia para la tercera edad ofrecen servicios para grupos de personas de edad avanzada en un ambiente comunitario. Estos servicios son generalmente actividades grupales planificadas, como relevo organizado en un centro, grupos</p>



Término	Definición
	de acceso comunitario, servicios de relevo.
<b>Envejecimiento en el sitio habitual</b>	Es un proceso donde se satisfacen las necesidades de una persona de la tercera edad en un solo lugar (como en el caso de un centro para la tercera edad) a medida que sus niveles de dependencia aumentan.
<b>Informe anual</b>	<p>Un informe anual es un documento que resume la información sobre el desempeño de una organización en un período de un año. Ejemplos de información que normalmente se incluye en el informe son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nombres de los miembros y/o ejecutivos de la Junta o Comité;</li> <li>• comentarios sobre las actividades, incluida la investigación y otras iniciativas;</li> <li>• estadísticas claves; e</li> <li>• información financiera.</li> </ul>
<b>Proveedor aprobado</b>	Un proveedor aprobado es una organización que ha sido aprobada por el Gobierno de Australia para operar servicios de asistencia a la tercera edad (incluidos cupos de asistencia domiciliaria y plazas de asistencia residencial para la tercera edad) en virtud de la Ley.
<b>Agencia Australiana de Calidad de Asistencia a la Tercera Edad</b>	<p>La Agencia Australiana de Calidad de Asistencia a la Tercera Edad se constituyó bajo la Ley de 2013 de Calidad de Asistencia para la Tercera Edad Australiana. Es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizar el proceso de acreditación y presentación de informes al DSS;</li> <li>• ayudar a la industria a mejorar la prestación de servicios a través de la educación y la capacitación; y</li> <li>• evaluar y asistir a los servicios que buscan la acreditación.</li> </ul>
<b>Oficina Australiana de Estadísticas (ABS)</b>	La ABS es la oficina nacional de estadísticas de Australia. La ABS proporciona estadísticas clave sobre una amplia gama de cuestiones económicas, ambientales y sociales, para ayudar y fomentar la toma de decisiones informadas, la investigación y el debate dentro de los gobiernos y la comunidad.
<b>Comisión Australiana de Inversiones y Valores (ASIC)</b>	La ASIC es un órgano independiente del Gobierno Australiano que actúa como regulador de las empresas de Australia. El papel de la ASIC es hacer cumplir y regular las leyes de las empresas y los servicios financieros para proteger a los consumidores, inversionistas y acreedores australianos.

Término	Definición
<b>Junta</b>	Una Junta cuenta con un número determinado de personas para actuar como directores responsables de las actividades globales de la empresa, incluido el cumplimiento legislativo. La constitución de la empresa describe las normas relativas al nombramiento y la responsabilidad de un director.
<b>Intermediario (de asistencia directa)</b>	Un intermediario de asistencia directa es una empresa que suministra contratistas de asistencia directa a un servicio de asistencia a la tercera edad a cambio de una tarifa. Se utiliza principalmente en la asistencia domiciliaria; se denomina “agencias intermediarias” en la asistencia residencial para la tercera edad. Los contratistas normalmente se dedican a proporcionar cuidado personal, de enfermería u otros servicios de salud relacionados.
<b>Plan de Negocios</b>	Un plan de negocios es un documento que describe su negocio, los objetivos, las estrategias, el mercado de destino y las provisiones financieras. Es la matriz del futuro de su negocio.
<b>Subvención de capital</b>	<p>Una asignación de fondos para contribuir a los costos asociados con la creación o mejora de instalaciones de asistencia a la tercera edad. Los costos considerados incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la adquisición de terrenos en los que está, o se va a construir, el predio necesario para la prestación de asistencia a personas de la tercera edad; y/o</li> <li>• la adquisición, construcción, mejora o ampliación de las citadas instalaciones; y/o</li> <li>• mobiliario, accesorios y equipos para el predio.</li> </ul> <p>Los costos de trabajos de capital no incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• costos de la administración rutinaria del servicio de asistencia residencial al que se refiera la subvención, ya sea que los costos estén relacionados o no con el proyecto;</li> <li>• el costo de adquisición y operación de vehículos;</li> <li>• el costo de la renta, el seguro y los cargos legales de los gobiernos estatales, territoriales y locales (por ejemplo, las tarifas);</li> <li>• gastos generales y de funcionamiento;</li> <li>• cualquier impuesto a pagar por el servicio de asistencia residencial a l que se refiera la subvención,</li> </ul>

Término	Definición
	<p>incluido cualquier impuesto a pagar como consecuencia de la recepción de la subvención;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• los costos asociados con la obtención de financiación para el proyecto; y/o</li> <li>• el costo de los intereses relacionados con cualquier financiación obtenida para el proyecto.</li> </ul>
<b>Beneficiario de asistencia</b>	Un beneficiario de asistencia es una persona que recibe los servicios de asistencia a la tercera edad por parte de un proveedor aprobado.
<b>Nivel de Clasificación</b>	A cada beneficiario de asistencia se le otorga un nivel de clasificación para recibir servicios de asistencia a la tercera edad por parte del Gobierno Australiano. El nivel de clasificación se basa en la asistencia que se les brinda y otras necesidades y determinará el nivel de la subvención recibida.
<b>Comité de Gestión</b>	Un Comité de Gestión es similar a una Junta, excepto que es responsable por el funcionamiento de una asociación incorporada.
<b>Programa de Asistencia Domiciliaria de la Commonwealth (CHSP)</b>	Los programas Asistencia Comunitaria y Domiciliaria del Commonwealth (HACC), Programa Nacional de Relevamiento para Cuidadores (NRCP), Centros Diurnos de Terapia (DTC), y Ayuda para la Asistencia y el Alojamiento para la Tercera Edad (ACHA) se han consolidado para formar el Programa de Asistencia Domiciliaria de la Commonwealth (CHSP) que comenzó el 1° de julio de 2015 en la mayoría de los estados, como parte de los cambios a la asistencia para la tercera edad.
<b>Programas comunitarios de asistencia para la tercera edad</b>	Véase asistencia domiciliaria y comunitaria para la tercera edad.
<b>Empresa limitada por garantía</b>	Una empresa limitada por garantía es un tipo de sociedad a menudo utilizado por organizaciones sin fines de lucro. Está constituida bajo las leyes del Commonwealth (Ley de Corporaciones 2001) y tiene miembros en lugar de accionistas, que normalmente garantizan las deudas de la empresa, pero sólo a un nivel nominal (por ejemplo, más de \$20).
<b>Acuerdo de confidencialidad</b>	Un acuerdo de confidencialidad, que también se conoce como un acuerdo de no divulgación, es un contrato entre dos o más partes en el que el objeto del acuerdo es una promesa de que la información transmitida se mantendrá en secreto.
<b>Asistencia Dirigida por</b>	La CDC es obligatorio para todos los cupos de asistencia

Término	Definición
<b>el Consumidor (CDC)</b>	<p>domiciliaria entregados a partir del 1° de julio de 2015. Pone a los consumidores a cargo de las decisiones sobre su asistencia. Permite que los consumidores tengan más control sobre su propia vida al seleccionar el tipo de servicios que desean recibir, y quién entrega dichos servicios.</p> <p>Aunque la CDC se limita actualmente a cupos de asistencia domiciliaria, puede ampliarse a otras formas de asistencia en el futuro.</p>
<b>Continuidad de la asistencia (o asistencia continua)</b>	<p>La continuidad de la asistencia describe la prestación de servicios a personas mayores que se ajusten a sus necesidades a medida que sus niveles de dependencia aumenten con la edad. La continuidad puede ser en términos de la capacidad de una sola organización de poder prestar asistencia en diferentes entornos (por ejemplo, proporcionar un cupo de asistencia domiciliaria y luego una plaza de asistencia residencial para la tercera edad cuando el cuidado en el hogar se vuelve impracticable) o en el mismo entorno (es decir, proporcionar asistencia personal y luego asistencia clínica más intensiva o cuidados paliativos en las últimas etapas de la vida).</p>
<b>Mejoramiento continuo</b>	<p>El mejoramiento continuo es un sistema que capta o identifica oportunidades para mejorar la forma en que se prestan los servicios en forma permanente.</p>
<b>Diversidad Cultural y lingüística (CALD)</b>	<p>Hay muchos elementos que forman parte de la diversidad cultural y lingüística dentro de la comunidad australiana.</p> <p>Un conjunto estándar de indicadores culturales y lingüísticos ha sido desarrollado por la ABS (país de nacimiento de la persona, idioma principal distinto del inglés que se habla en el hogar, dominio del inglés en la comunicación oral, estatus de aborigen, ascendencia, país de nacimiento del padre, país de nacimiento de la madre, lengua materna, lengua de comunicación oral en el hogar, afiliación religiosa, y año de llegada a Australia). Estos indicadores ofrecen una gama de información pertinente para la medición de la diversidad cultural y lingüística y de la ventaja o desventaja relacionada en términos del acceso a servicios gubernamentales.</p>
<b>Asistencia culturalmente apropiada para la tercera edad</b>	<p>La asistencia culturalmente apropiada es la asistencia integral que es respetuosa y accesible según, el origen, el idioma y la cultura del beneficiario de asistencia.</p>
<b>Demencia</b>	<p>La demencia es un término general que abarca una amplia gama de enfermedades causadas por cambios en</p>

Término	Definición
	el funcionamiento del cerebro. Estas condiciones afectan la memoria, el pensamiento, el comportamiento y la habilidad para ejecutar las actividades diarias.
<b>Información demográfica</b>	Los estudios de una población en un área geográfica específica en base a factores como edad, raza, sexo, situación económica, nivel de educación, nivel de ingresos y empleo, entre otros, se denominan datos demográficos.
<b>Departamento de Servicios Sociales (DSS)</b>	El Departamento del Gobierno Australiano responsable de la administración de la <i>Ley de Asistencia a la Tercera Edad de 1997</i> .
<b>Asistencia directa</b>	La asistencia directa es aquella que se le ofrece personal y directamente al beneficiario de asistencia por parte de un proveedor aprobado.
<b>Consejo de comunidades étnicas (ECC)</b>	Un consejo de comunidades étnicas (ECC) es un organismo no gubernamental, de alto rango, para la defensa, que representa a comunidades étnicas y multiculturales. Los CEC operan en cada estado y territorio.
<b>Servicios extras</b>	<p>El estatus de servicios extras es una aprobación que el Secretario del Departamento de Servicios Sociales otorga para plazas de asistencia residencial para la tercera edad, que permite al proveedor proporcionarles a los residentes una mayor gama de opciones para una calidad sustancialmente mejor de alojamiento, servicios de alimentación y servicios no relacionados con la asistencia.</p> <p>Los servicios extras varían de un centro a otro y normalmente conllevan tarifas separadas. Estas tarifas son aprobadas por el Gobierno de Australia.</p>
<b>Financieramente desfavorecidos</b>	Beneficiarios de asistencia, con medios financieros limitados, que no pueden pagar el costo de su asistencia y alojamiento pueden estar económicamente desfavorecidos. Normalmente se les otorga a los proveedores aprobados subvenciones específicas directamente del Gobierno de Australia para la asistencia de estas personas. En un centro de asistencia residencial para la tercera edad, también se les llama personas mantenidas o parcialmente mantenidas.
<b>Asistencia Domiciliaria y Comunitaria (HACC)</b>	<p>Las personas mayores que necesitan ayuda para permanecer en su hogar y ser más independiente en la comunidad a veces se benefician con la Asistencia Domiciliaria y Comunitaria (HACC).</p> <p>El antiguo programa de HACC proporcionaba una amplia gama de servicios básicos de mantenimiento, apoyo y asistencia a las personas mayores y sus cuidadores. Las personas mayores elegibles son normalmente mayores</p>

Término	Definición
	<p>de 65.</p> <p>La Asistencia Comunitaria y Domiciliaria del Commonwealth) (HACC), el Programa Nacional de Relevos para Cuidadores, (NRCP), los Centros de Diurnos de Terapia (DTC), y la Ayuda para la Asistencia y el Alojamiento para la Tercera Edad) (ACHA) se consolidaron para formar el Programa de Asistencia Domiciliaria de la Commonwealth (Commonwealth Home Support Programme) (CHSP), que comenzó el 1° de julio del 2015 en la mayoría de los estados, como parte de los cambios a la asistencia para la tercera edad.</p>
<b>Asistencia domiciliaria</b>	<p>Cada cupo para asistencia domiciliaria representa un paquete ofrecido bajo el Programa de Paquetes de Asistencia Domiciliaria. Los paquetes de asistencia domiciliaria ayudan a las personas mayores a seguir viviendo en el hogar mediante la mejora del acceso a los tipos de servicios que les permitan seguir viviendo una vida activa e independiente. A partir del 1° de julio del 2015, todos los Paquetes de Asistencia Domiciliaria se ofrecerán como Asistencia Dirigida por el Consumidor (CDC).</p> <p>Este nuevo modelo de asistencia da a las personas de la tercera edad una mayor flexibilidad y opciones sobre los tipos de asistencia y los servicios a los que acceden, cómo se presta la asistencia, y quién la presta y cuándo. Bajo la CDC, los beneficiarios de la asistencia determinan el nivel de participación que les gustaría tener en la gestión de su propio paquete. La CDC proporcionará a los beneficiarios de la asistencia una mayor transparencia acerca del monto de subvención disponible en el marco de su paquete de asistencia y cómo esos fondos se gastan en el uso de un presupuesto individualizado. Se alentará a los beneficiarios de la asistencia para que identifiquen objetivos, que incluyan la independencia, el bienestar y la rehabilitación.</p>
<b>Normas de Asistencia Domiciliaria</b>	<p>Las Normas de Asistencia Domiciliaria son las normas de calidad que deben cumplir los proveedores que ofrecen servicios domiciliarios subvencionados por el Gobierno Australiano. Están enumerados bajo los <i>Principios de Calidad de la Asistencia</i>, Cláusula 4.</p>
<b>Recursos Humanos</b>	<p>Los recursos humanos son el conjunto de individuos que componen la fuerza laboral de una organización.</p>
<b>Asociación incorporada</b>	<p>Las entidades legales constituidas y administradas según la legislación estatal o territorial estatal se llaman</p>



Término	Definición
	<p>asociaciones incorporadas. Una estructura de asociación incorporada es utilizada por organizaciones sin fines de lucro para su funcionamiento. Está controlada por los miembros que eligen el Comité de Gestión.</p>
<p><b>Parámetros industriales</b></p>	<p>Al igual que la mayoría de las industrias, la industria de la asistencia a la tercera edad tiene una serie de parámetros claves de la industria financiera que se pueden utilizar como puntos de comparación. Algunos ejemplos útiles de parámetros para los proveedores aprobados incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• costo por residente para la construcción de un centro de asistencia residencial para la tercera edad;</li> <li>• horas de asistencia por residente; e</li> <li>• ingresos y gastos medidos de acuerdo con las plazas ofrecidas.</li> </ul>
<p><b>Invitación a presentar una solicitud</b></p>	<p>Una invitación a presentar una solicitud para los cupos de asistencia a la tercera edad y/o una subvención de capital se pone a disposición en la <a href="#">página de web del DSS de acuerdo con la Ley de Asistencia para la Tercera Edad de 1997</a>. La invitación a presentar una solicitud incluye información sobre cómo preparar una solicitud.</p>
<p><b>Personal clave</b></p>	<p>El personal clave es un término definido en la Ley y se resume como un miembro de un grupo de personas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• son responsables de las decisiones ejecutivas de la entidad; o</li> <li>• tienen autoridad o responsabilidad con respecto a (o influencia significativa sobre) la planificación, dirección o control de las actividades de la entidad; o</li> <li>• es probable que sean responsables de los servicios de enfermería, y de las actividades de la entidad.</li> </ul>
<p><b>Compañía gerencial</b></p>	<p>Una organización externa a la que se le ha dado la responsabilidad de la parte operativa o la totalidad del negocio de asistencia para la tercera edad en nombre del proveedor aprobado.</p>
<p><b>Memorándum de entendimiento (MoU)</b></p>	<p>Un Memorándum de entendimiento (MoU) es un acuerdo entre dos o más partes. Define una relación entre ellas con el propósito de una futura acción común. Normalmente no es jurídicamente vinculante, aunque puede crear obligaciones legales.</p>
<p><b>Socios para la</b></p>	<p>El Gobierno de Australia subvenciona una organización</p>

Término	Definición
<b>Asistencia Culturalmente Apropriada. (PICAC)</b>	PICAC en cada estado y territorio para ayudar a los proveedores aprobados a ofrecer asistencia culturalmente apropiada para las personas de la tercera edad de las comunidades CALD.
<b>Organismo central</b>	Un organismo central es una organización formada para representar los puntos de vista de una serie de grupos y organizaciones más pequeñas.
<b>Proporción de planificación</b>	La proporción de la planificación es una fórmula utilizada por el Gobierno de Australia para calcular la necesidad de cupos de asistencia para la tercera edad en función de la población de personas mayores de una región. La proporción para la planificación nacional tiene como objetivo 125 cupos operativos de asistencia para la tercera edad por cada 1.000 personas de 70 años y más, divididos entre 45 cupos de asistencia domiciliaria y 80 plazas de asistencia residencial para la tercera edad, para 2021-22.
<b>Proporción de Suministro</b>	El nivel de los cupos operativos de asistencia para la tercera edad subsidiados por cada 1,000 personas mayores de 70 años y más.
<b>Equipo de Evaluación de Psicogeriatría (PGAT)</b>	El PGAT es un servicio similar al ACAT, excepto que se dedica a cuestiones de salud mental de personas de la tercera edad.
<b>Sistema cualitativo</b>	Un sistema cualitativo es un conjunto de procesos comerciales centrados en el logro de las políticas y los objetivos de una organización, es decir, lo que un beneficiario de la asistencia quiere y necesita. Podría expresarse como la estructura organizativa, las políticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de calidad.
<b>Distribución Regional de Cupos de Asistencia para la Tercera Edad</b>	Una Distribución Regional de Cupos de Asistencia para la Tercera Edad se conoce como cupos de asistencia para la tercera edad que han sido puestos a disposición en relación con cada tipo de subvención por determinación del Ministro, en virtud del artículo 12.3 de la Ley de Asistencia a la Tercera Edad y son distribuidos por el Secretario del Departamento a las regiones de planificación de asistencia a la tercera edad en cada estado y territorio.
<b>Residente</b>	Un residente es una persona que vive en un centro de asistencia residencial para la tercera edad que ha firmado un acuerdo legal, que abarca los términos y condiciones de su residencia, las tarifas a pagar, los servicios que recibirá, así como también sus derechos y



Término	Definición
<b>Asistencia residencial para la tercera edad</b>	<p>responsabilidades.</p> <p>La asistencia residencial para la tercera edad es la prestación de servicios a una persona mayor que vive en una residencia de ancianos. La Ley, los Principios y el Programa de Asistencia y Servicios Específicos determinan el tipo de servicios que se prestarán, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dotación de personal adecuado para cumplir con las necesidades de asistencia personal y enfermería de los residentes;</li> <li>• comidas, servicio de lavandería y de limpieza;</li> <li>• participación en actividades sociales;</li> <li>• acceso a servicios médicos y paramédicos; y</li> <li>• alojamiento con accesorios, mobiliario y equipo adecuados.</li> </ul>
<b>Relevo</b>	<p>La asistencia de relevo (también conocida como asistencia a corto plazo) es una forma de apoyo a los cuidadores o a los beneficiarios de la asistencia. Le da al cuidador la oportunidad de atender sus actividades diarias y de tener un descanso en su función de cuidador; le brinda al beneficiario de la asistencia un descanso de los arreglos habituales de asistencia. El cuidado de relevo puede prestarse de manera informal por amigos, familiares o vecinos, o mediante servicios de relevo formales.</p> <p>El relevo residencial se puede utilizar de forma planificada o de emergencia por personas que han sido aprobadas por la ACAT para recibir asistencia residencial de relevo.</p>
<b>Sanciones</b>	<p>El DSS puede imponer sanciones si un proveedor aprobado no cumple con sus responsabilidades conforme a la Ley. La decisión de imponer sanciones no se toma a la ligera e incluye la consideración de cuestiones tales como si el incumplimiento es leve o grave, si se ha producido antes y si se pone en peligro la salud, el bienestar o los intereses de los residentes.</p>
<b>Secretario del Departamento de Servicios Sociales</b>	<p>El secretario departamental es el funcionario público de más jerarquía del DSS. El secretario departamental trabaja en estrecha colaboración con el ministro de gobierno elegido, para llevar a cabo iniciativas de políticas y programas para cuyo logro fue elegido el gobierno de ese momento. El secretario departamental trabaja con otros departamentos y agencias para garantizar la</p>

Término	Definición
	prestación de servicios y programas en el área designada de responsabilidad.
<b>Acuerdo de servicio</b>	Un acuerdo de servicio es un acuerdo legalmente vinculante de una parte para prestar servicios especificados a otra parte.
<b>Proveedor de servicios</b>	Un proveedor de servicios es una organización financiada para prestar servicios de asistencia a personas de la tercera edad.
<b>Grupos con necesidades especiales</b>	<p>A los efectos de la Ley, las personas con necesidades especiales incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personas de las comunidades aborígenes e isleños del Estrecho de Torres;</li> <li>• personas de diversos orígenes culturales y lingüísticos</li> <li>• personas que viven en zonas rurales o remotas;</li> <li>• personas que están económicamente o socialmente desfavorecidas;</li> <li>• veteranos de guerra;</li> <li>• personas sin hogar o en riesgo de quedarse sin hogar;</li> <li>• personas que dejan la asistencia;</li> <li>• padres separados de sus hijos por adopción o traslado forzoso;</li> <li>• lesbianas, homosexuales, bisexuales, transgénero e intersexuales; y</li> <li>• personas de un tipo (si lo hay) especificado en los <i>Principios de Asignación</i>.</li> </ul> <p>Ocasionalmente, el Gobierno de Australia puede dar prioridad a algunos de estos grupos en la asignación de nuevos cupos de asistencia para la tercera edad.</p>
<b>Comité directivo</b>	Un comité directivo es un cuerpo dentro de una organización que apoya la dirección de sus acciones. Su preocupación principal es tomar decisiones estratégicas acerca de la realización de sus planes a largo y corto plazo. Puede estar compuesto por miembros de la Junta o el Comité de Gestión y en general informará a este grupo sobre sus recomendaciones y/o acciones.