



## Lista de control acerca de violencia familiar y doméstica

Si le preocupa su seguridad o la de su familia, podemos ayudarlo. Aquí se describen algunas cosas a tener en cuenta si se pone en contacto con Child Support, Centrelink o Medicare.

### 1. ¿Tiene acceso a documentos de identidad personales?

Podemos solicitar documentos de identidad personales para usted y sus hijos. Podría tratarse de documentos como los siguientes:

- Licencia de conducir
- Certificado de nacimiento
- Datos de visas
- Pasaporte

Podemos ayudarlo aunque no tenga acceso a ellos. Póngase en contacto con nosotros y trabajaremos con usted para encontrar otras opciones.

### 2. ¿Sabe cuáles pagos puede obtener?

Use nuestro Payment and Service Finder para ver cuáles son los pagos y servicios que puede llegar a recibir.

También puede usarlo para encontrar servicios cerca de usted. Seleccione su estado o territorio, luego violencia familiar y doméstica (family and domestic violence). Visite [servicesaustralia.gov.au/paymentfinder](https://servicesaustralia.gov.au/paymentfinder) para obtener más información en inglés.

### 3. ¿Una tercera persona lo representa para hacer trámites con nosotros?

Podemos ayudarlo a concluir un acuerdo si una tercera persona:

- tiene permiso para efectuar trámites con Centrelink, Medicare o Child Support en su nombre
- recibe y usa su pago de Centrelink.

Le avisaremos si debemos informarle a esa otra persona acerca del cambio.

## 4. ¿Usted o sus hijos tienen un My Health Record?

Su My Health Record o el/los de su/s hijos pueden contener información de contacto, como su dirección.

Si esto podría poner en peligro a su familia, llame a la Línea de ayuda de My Health Record, en el **1800 723 471** y seleccione la **opción 1**.

## 5. ¿Tiene que cumplir algún requisito para recibir su pago de Centrelink?

Es posible que deba cumplir requisitos de participación o de obligación mutua para recibir un pago de Centrelink.

Hable con nosotros, o con su proveedor, si no puede:

- asistir a una cita
- cumplir con los requisitos de participación u obligación mutua.

## 6. ¿Actualizó sus datos personales con nosotros?

Como parte de su plan de seguridad, actualice sus datos personales con Child Support, Centrelink y Medicare. Podría tratarse de una nueva dirección postal o número de teléfono.

Esto es para garantizar que solamente usted reciba pagos y correspondencia de nuestra parte.

## 7. ¿Necesita cambiar algunas de sus contraseñas?

Si alguien más tiene acceso a sus cuentas en línea o a su cuenta de myGov, usted puede acceder a sus contraseñas en cualquier momento.

Si le preocupa la seguridad de su historial, avísenos. Por ejemplo, si cree que alguien tuvo acceso a su cuenta de myGov, llame al servicio de asistencia de myGov en el **132 307**, para obtener ayuda en inglés.

## 8. ¿Necesita transferirse a otra tarjeta de Medicare?

Puede transferirse a una nueva tarjeta de Medicare si no es seguro permanecer en una tarjeta anterior.

Para hacerlo, llame a Medicare en el **132 011** y díganos qué quiere hacer en inglés. Le daremos indicaciones para el próximo paso.

## 9. ¿Tiene acceso seguro a una cuenta bancaria a su nombre?

Como parte de su plan de seguridad, puede que tenga acceso seguro a una cuenta bancaria a únicamente a su nombre.

Si desea que enviemos sus pagos a esa cuenta, deberá cambiar los datos de su cuenta bancaria. Tenga en cuenta que deberá hacerlo por separado para Centrelink, Medicare y Child Support.

## 10. ¿Necesita ayuda para entender esta información?

Si necesita ayuda para comprender la información sobre nuestros pagos y servicios, hay opciones disponibles. Por ejemplo, podemos ayudar si:

- tiene una discapacidad auditiva o del habla

- necesita hablar con alguien en su idioma
- usted o alguien bajo su cuidado tiene una discapacidad, enfermedad o lesión.

Para hablar con nosotros en su idioma, llame al:

- **131 202** acerca de pagos y servicios de Centrelink
- Translating and Interpreting Service (TIS National) en el **131 450** acerca de pagos y servicios de Medicare o de Child Support.

Visite [servicesaustralia.gov.au/accessibility](https://servicesaustralia.gov.au/accessibility) para obtener más información en inglés.

También puede encontrar información en su idioma en [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage)

## 11. ¿Tiene un caso actual de child support o necesita solicitar child support para su Family Tax Benefit?

Llame a Child Support en el **131 272** para obtener información en inglés, si le preocupa:

- solicitar child support a su ex pareja
- que nosotros nos pongamos en contacto con su ex pareja.

## 12. ¿Necesita hablar con nosotros acerca de otros temas?

Puede hablar con nosotros si tiene preguntas sobre:

- Pagos o deudas de Centrelink
- Pagos o procedimientos de Medicare
- Evaluaciones o deudas de Child Support
- La seguridad de su historial de Child Support, Centrelink o Medicare.

Visite [servicesaustralia.gov.au/contactus](https://servicesaustralia.gov.au/contactus) para obtener más información en inglés.

## 13. ¿Dónde puedo encontrar otros servicios y herramientas de apoyo?

Nuestros trabajadores sociales ofrecen asesoramiento gratuito y confidencial. Pueden derivarlo a otros servicios que podrían ayudarlo. Llame a nuestra línea de Employment Services en el **132 850** y pida hablar con un trabajador social. Avísenos si necesita un intérprete. Podemos organizar sus servicios gratuitos.

Existen otras organizaciones que pueden ayudarlo. Encontrará una lista en inglés en [servicesaustralia.gov.au/domesticviolence](https://servicesaustralia.gov.au/domesticviolence)

**1800RESPECT (1800 737 732)** tiene una línea de ayuda las 24 horas, los 7 días de la semana y una función de "Find services in your area" (Encuentre servicios en su área)

Ask Izzy es una guía para ayudarlo a encontrar servicios en su área. Visite [askizzy.org.au](https://askizzy.org.au)



## Family and domestic violence checklist

If you are concerned about your or your family's safety, we can help. Here are some things to keep in mind if you contact Child Support, Centrelink or Medicare.

### 1. Do you have access to personal identity documents?

We may ask for personal identity documents for you and your children. This could include documents like these:

- driver licence
- birth certificate
- visa details
- passport.

If you do not have access to them, we can still help you. Contact us and we will work with you to find other options.

### 2. Do you know what payments you can get?

Use our Payment and Service Finder to see what payments and services you may be able to get.

You can also use it to find services near you. Select your state or territory, then family and domestic violence. Go to [servicessaustralia.gov.au/paymentfinder](https://servicessaustralia.gov.au/paymentfinder) for more information in English.

### 3. Does someone else deal with us on your behalf?

We can help you end an arrangement if someone else:

- has permission to deal with Centrelink, Medicare or Child Support on your behalf
- is getting and using your Centrelink payment.

We will let you know if we need to tell the other party about the change.

### 4. Do you or your children have a My Health Record?

Your or your child's My Health Record can contain contact information such as your address.

If this could put your family at risk, call the My Health Record Help line on **1800 723 471** and select **option 1**.

## **5. Do you have any requirements you need to meet to get your Centrelink payment?**

You may need to meet participation or mutual obligation requirements to get a Centrelink payment.

Talk to us, or your provider, if you cannot:

- attend an appointment
- meet your participation or mutual obligation requirements.

## **6. Have you updated your personal details with us?**

As part of your safety planning, update your personal details with Child Support, Centrelink and Medicare. This could be a new postal address or phone number.

This is to make sure only you get payments and correspondence from us.

## **7. Do you need to change any of your passwords?**

If someone else has access to your online or myGov accounts, you can change your passwords at any time.

If you are concerned about the security of your records, let us know. For example, if you think someone has accessed your myGov account, call the myGov help desk on **132 307** for help in English.

## **8. Do you need to transfer yourself to another Medicare card?**

You can transfer to a new Medicare card if it is unsafe to remain on a previous card.

To do this, call Medicare on **132 011** and tell us what you want to do in English. We will direct you to the next step.

## **9. Do you have secure access to a bank account in your own name?**

As part of your safety planning, you may have secure access to a bank account in your name only.

If you would like us to send your payments to that account, you will need to change your bank account details. Remember, you will need to do this separately for Centrelink, Medicare and Child Support.

## **10. Do you need help to understand our information?**

If you need help to understand information about our payments and services, there are options available. For example, we can help if:

- you have a hearing or speech impairment
- you need to talk to someone in your language
- you or someone in your care have a disability, illness or injury.

To speak to us in your language, call:

- **131 202** about Centrelink payments and services
- the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450** about Medicare or Child Support payments and services.

Go to [servicessaustralia.gov.au/accessibility](https://servicessaustralia.gov.au/accessibility) for more information in English.

You can also find information in your language at [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicessaustralia.gov.au/yourlanguage)

## **11. Do you have a current child support case or need to apply for child support for your Family Tax Benefit?**

Call Child Support on **131 272** for information in English if you are concerned about:

- seeking child support from your ex-partner
- us contacting your ex-partner.

## **12. Is there other business you need to talk to us about?**

You can talk to us if you have questions about:

- Centrelink payments or debt
- Medicare payments or processes
- Child Support assessments or debt
- the security of your Child Support, Centrelink or Medicare records.

Go to [servicessaustralia.gov.au/contactus](https://servicessaustralia.gov.au/contactus) for more information in English.

## **13. Where can I find other support services and tools?**

Our social workers provide free, confidential counselling. They can refer you to other services that might help. Call our Employment Services line on **132 850** and ask to speak to a social worker. Let us know if you need an interpreter. We will arrange one for free.

There are other organisations to help you. You can find a list in English at [servicessaustralia.gov.au/domesticviolence](https://servicessaustralia.gov.au/domesticviolence)

**1800RESPECT (1800 737 732)** has a 24 hour, 7 day a week helpline and 'Find services in your area' function.

Ask Izzy is a directory to help you find services in your area. Go to [askizzy.org.au](https://askizzy.org.au)