



Mới đến Úc gần đây?

Tài liệu này có thông tin có khi có ích nếu quý vị mới sang Úc. Chuyển đến/sang quốc gia mới có thể có khó khăn. Khi mới đến, quý vị có thể được lãnh một số khoản trợ cấp và được sử dụng một số dịch vụ của Australian Government.

Các dịch vụ y tế

Nước Úc có hệ thống chăm sóc sức khỏe toàn quốc—Medicare. Medicare cấp các khoản trợ cấp và cung cấp các dịch vụ có thể giúp đỡ quý vị khi sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc mua thuốc men, chẳng hạn như được hoàn lại một số tiền nếu quý vị trả tiền khi đi khám bác sĩ và được mua thuốc giá rẻ hơn thông qua Pharmaceutical Benefits Scheme hoặc Repatriation Pharmaceutical Benefits Scheme. Muốn biết thêm thông tin, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/medicare-services

Muốn biết thêm thông tin về các yêu cầu liên quan đến điều kiện cần phải hội đủ và cách đăng ký với Medicare, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/medicare-card

Quý vị có thể nhận được My Health Record khi đăng ký với Medicare. My Health Record là bản tóm tắt thông tin về sức khỏe của quý vị, trực tuyến, được bảo mật chắc chắn. Quý vị có thể kiểm soát chi tiết nào sẽ được ghi vào đó và ai có thể xem thông tin đó. Quý vị có thể chọn chia sẻ thông tin về sức khỏe của mình với bác sĩ, bệnh viện và các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể quản lý My Health Record của con mình cho đến khi cháu tròn 14 tuổi. Một khi con quý vị đã tròn 14 tuổi, cháu có thể tự quản lý.

Muốn biết thêm thông tin về việc sử dụng My Health Record, hãy truy cập myhealthrecord.gov.au hoặc gọi số **1800 723 471**.

Nếu đến thăm nước Úc từ một số quốc gia nhất định, quý vị có thể được sử dụng một số dịch vụ y tế do chính phủ trợ cấp theo Reciprocal Health Care Agreements. Nước Úc có ký Reciprocal Health Care Agreements với một số quốc gia khác. Muốn biết danh sách các quốc gia này, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/rhca

Nếu đến từ một trong những quốc gia này và đáp ứng các yêu cầu liên quan đến điều kiện cần phải hội đủ, quý vị có lẽ sẽ hội đủ điều kiện được sử dụng các dịch vụ của Medicare trong thời gian ở Úc.

Các khoản trợ cấp do chúng tôi cấp

Các khoản trợ cấp quý vị có thể được lãnh sẽ tùy thuộc quý vị có thị thực loại nào hoặc quý vị có quốc tịch Úc. Ngoài ra, quý vị cần biết rằng cũng có thể có khoảng thời gian chờ đợi và các điều kiện khác.

Quý vị có thể được lãnh một số khoản trợ cấp nếu quý vị là người mới đến Úc và có thường trú, thị thực diện nhân đạo, thị thực diện tị nạn, thị thực tạm thời người bạn đời hoặc thị thực loại bảo vệ tạm thời hoặc quý vị là người New Zealand sống ở Úc vì có thị thực Special Category.

Muốn biết thêm thông tin về các yêu cầu liên quan đến cư trú, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/residence-descriptions

Các nghĩa vụ của quý vị liên quan đến khoản trợ cấp

Một số khoản trợ cấp của chúng tôi đòi hỏi quý vị thực hiện một số việc nhất định và đến dự một số cuộc hẹn nhất định. Điều quan trọng là quý vị phải thực hiện các việc này và đến dự các cuộc hẹn để tránh khoản trợ cấp của quý vị bị ngưng.

Tiền chũng và khoản trợ giúp gia đình

Các loại tiêm chủng dành cho trẻ em liệt kê trong National Immunisation Program Schedule được liên kết với các khoản trợ cấp trợ giúp gia đình. Chúng tôi sẽ kiểm tra xem từng đứa trẻ mà gia đình quý vị đang được lãnh khoản trợ cấp có đáp ứng các yêu cầu về tiêm chủng hay không.

Con của quý vị phải được chủng ngừa cập nhật thì quý vị mới được:

- quyền hưởng trọn Family Tax Benefit Part A
- Child Care Subsidy.

Muốn xem National Immunisation Program Schedule, hãy truy cập health.gov.au/immunisation

Muốn biết thêm thông tin về các yêu cầu liên quan đến tiêm chủng, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/immunisation

Quý vị không cần cho báo chúng tôi biết con quý vị được chủng ngừa vào lúc nào — chúng tôi kiểm tra tình trạng tiêm chủng của con quý vị trên Australian Immunisation Register (AIR).

Quý vị có thể xem các bản tường trình tiêm chủng của bản thân mình hoặc con cái dưới 14 tuổi bằng tài khoản Medicare trực tuyến của quý vị thông qua myGov hoặc ứng dụng điện thoại di động Express Plus Medicare. Nếu quý vị từ 14 tuổi trở lên, quý vị có thể xem bản tường trình tiêm chủng của bản thân mình. Nếu chưa có tài khoản myGov, quý vị có thể thiết lập tài khoản này tại my.gov.au và liên kết với Medicare.

Hãy đọc thêm về AIR tại servicesaustralia.gov.au/air

Khoảng thời gian chờ đợi

Cư dân mới phải chờ đợi một khoảng thời gian trước khi làm đơn xin trợ cấp. Có những trường hợp miễn trừ đối với yêu cầu này. Ví dụ, nếu quý vị có thị thực tị nạn khi Úc.

Khoảng thời gian chờ đợi của quý vị sẽ bắt đầu vào ngày quý vị bắt đầu cư ngụ ở đây sau khi quý vị được cấp thị thực thường trú. Chỉ những ngày ở Úc trong thời gian này mới được tính vào khoảng thời gian chờ đợi.

Muốn biết thêm thông tin, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/newresidentswaiting

Hiệp định an sinh xã hội quốc tế

Chúng tôi có ký các thỏa thuận với các quốc gia khác nhờ đó quý vị có thể được lãnh khoản trợ cấp do chúng tôi cấp. Những hiệp định cũng có thể giúp quý vị được lãnh khoản trợ cấp do quốc gia khác cấp. Thời gian quý vị ở Úc và ở quốc gia khác có thể giúp quý vị hội đủ điều kiện được lãnh các khoản trợ cấp. Muốn biết thêm thông tin, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/issa

Các khoản trợ cấp bên ngoài nước Úc

Khoản trợ cấp hoặc thẻ chiết giảm của quý vị có thể bị ảnh hưởng nếu quý vị đi nước ngoài. Tùy thuộc khoản trợ cấp quý vị được lãnh, quý vị có thể cần cho chúng tôi biết về kế hoạch du lịch của mình trước khi đi. Muốn biết thêm thông tin, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/paymentsoverseas

Các dịch vụ của chúng tôi

Thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị

Chúng tôi có thông tin bằng hơn 65 ngôn ngữ, quý vị có thể đọc, nghe hoặc xem thông tin này để quý vị có thể hiểu các khoản trợ cấp và dịch vụ của chúng tôi. Muốn biết thông tin bằng các ngôn ngữ khác tiếng Anh, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/yourlanguage

Nếu quý vị cần dịch giấy tờ viết bằng ngôn ngữ khác để làm đơn xin một trong các khoản trợ cấp hoặc dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi sẽ thực hiện công việc dịch thuật này miễn phí.

Hãy gọi điện cho chúng tôi qua số **131 202** để nói chuyện nhân viên bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản trợ cấp và dịch vụ của Centrelink. Để được giúp đỡ liên quan các dịch vụ Medicare hoặc Child Support, hãy gọi điện cho Translating and Interpreting Service (TIS National) qua số **131 450**.

Multicultural Service Officers

Multicultural Service Officers hợp tác với các nhóm và tổ chức cộng đồng để giúp di dân và người tị nạn kết nối với các khoản trợ cấp và dịch vụ của chúng tôi.

Các dịch vụ tị nạn

Nếu quý vị đến Úc bằng thị thực tị nạn hoặc nhân đạo, hoặc quý vị đã được cấp Permanent Protection Visa tại Úc, chúng tôi có thể giúp quý vị ổn định cuộc sống mới. Các dịch vụ dành cho người tị nạn của chúng tôi có thể giúp quý vị về các khoản trợ giúp tài chính, đăng ký với Medicare, xin Tax File Number và giấy giới thiệu cho:

- lớp học tiếng Anh
- Giáo dục và khóa huấn luyện
- trợ giúp tìm việc làm
- các dịch vụ khác của chính phủ và cộng đồng.

Nếu quý vị có cơ sở cung cấp Humanitarian Settlement Program giúp đỡ, họ sẽ giúp quý vị được sử dụng các dịch vụ của chúng tôi. Nếu không có ai giúp đỡ, quý vị hãy gọi số **131 202** để nói chuyện với nhân viên bằng ngôn ngữ của quý vị.

Nhân viên xã hội

Nhân viên xã hội của chúng tôi có thể tư vấn ngắn hạn, cung cấp thông tin và giới thiệu quý vị đến các dịch vụ trợ giúp để giúp quý vị vượt qua thời gian khó khăn. Quý vị có thể gọi đến bất kỳ số điện thoại dành cho khoản trợ cấp nào của Centrelink hoặc đến trung tâm dịch vụ để xin được nói chuyện với nhân viên xã hội.

International Services

Chúng tôi có thể kiểm tra xem quý vị có được lãnh khoản trợ cấp của chúng tôi hay không dựa trên hiệp định an sinh xã hội với quốc gia khác. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị làm đơn xin lãnh trợ cấp nước ngoài. Hãy gọi điện cho chúng tôi qua số **131 673**.

Thông tin khác

Hãy thông báo cho chúng tôi về những thay đổi trong cuộc sống của quý vị

Quý vị cần thông báo cho chúng tôi nếu hoàn cảnh của quý vị có thay đổi, chẳng hạn như đổi địa chỉ, bắt đầu đi làm hoặc ngừng đi làm hay đi học hoặc có con.

Nếu không thông báo cho chúng tôi về những thay đổi trong hoàn cảnh của quý vị, chúng tôi nhiều khi trả cho quý vị quá nhiều và quý vị sẽ cần phải trả lại cho chúng tôi.

Chúng tôi thường xuyên rà soát để bảo đảm mọi người lãnh khoản trợ cấp thích hợp và đúng mức.

Muốn biết thông tin về những gì cần cập nhật và cách thức, hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/notifychanges

Nợ tiền

Đôi khi khách hàng nợ chúng tôi tiền. Nếu quý vị nợ chúng tôi tiền, quý vị sẽ cần phải trả lại cho chúng tôi. Muốn biết thêm thông tin, hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/owingmoney

Assurance of Support

Assurance of Support là cam kết của một cá nhân hay một tổ chức để giúp đỡ một người đang xin di cư đến vào Úc.

Nếu quý vị đang ở Úc theo thỏa thuận Assurance of Support và quý vị được chúng tôi trả một số khoản trợ cấp thu nhập nhất định, người bảo lãnh tài chính của quý vị phải hoàn trả toàn bộ số tiền đó trong thời hạn thỏa thuận có hiệu lực.

Học tiếng Anh

Chúng tôi có thể giúp quý vị đi học các khóa học để quý vị có thể học hoặc trau dồi tiếng Anh. Quý vị sẽ cần phải học tiếng Anh nếu muốn trở thành công dân Úc.

Nếu được cấp thị thực để đi đến Úc với tư cách là di dân, người tị nạn hoặc di cư diện nhân đạo, quý vị có thể theo học các lớp học tiếng Anh miễn phí thông qua Department of Home Affairs' Adult Migrant English Program (AMEP). Quý vị sẽ cần ghi danh với một trong những cơ sở cung cấp dịch vụ AMEP trong vòng 6 tháng (hoặc 12 tháng nếu từ 15 đến 17 tuổi) kể từ khi đến Úc hoặc được cấp thị thực thường trú.

Chương trình Skills for Education and Employment có thể giúp quý vị nâng cao trình độ tiếng Anh, đọc, viết và làm toán cơ bản để có thể dễ dàng tìm được và duy trì việc làm hơn. Muốn biết mình có hội đủ điều kiện để tham gia chương trình này hay không, quý vị hãy gọi điện cho chúng tôi hoặc đến trung tâm dịch vụ.

Gia đình và bạo hành gia đình

Chúng tôi giúp đỡ những người bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình và bạo hành trong nhà bằng cách cung cấp thông tin, nguồn lực và giới thiệu.

Chúng tôi có sẵn thông tin bằng các ngôn ngữ khác nhau. Nếu quý vị hoặc người quý vị biết đang bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình và bạo hành trong nhà, hãy truy cập **servicessaustralia.gov.au/domesticviolence**

Ngoài ra còn có các trợ giúp từ:

1800RESPECT—1800 737 732 hoặc [1800RESPECT.org.au](https://1800respect.org.au)

MensLine Australia—1300 789 978 hoặc mensline.org.au

Trợ giúp thêm

Nhờ người khác giao dịch với chúng tôi thay mặt quý vị

Nếu quý vị muốn nhờ người khác thay mặt giao dịch với Centrelink, Medicare hoặc Child Support, quý vị có thể ủy quyền cho một người hoặc một tổ chức thay mặt quý vị giao dịch với chúng tôi.

Muốn biết thêm thông tin về các cách thức này:

- truy cập **servicessaustralia.gov.au/authorisedrepresentative**
- gọi điện cho chúng tôi
- tới trung tâm dịch vụ.

Quản lý tiền của quý vị

Cách quý vị tiêu tiền sẽ thay đổi trong suốt cuộc đời của quý vị. Để có thông tin giúp quý vị vào những lúc khác nhau trong cuộc đời, hãy truy cập **servicessaustralia.gov.au/managingmoney**

Centrepay

Centrepay là dịch vụ trả hóa đơn tự nguyện, miễn phí, dành cho khách hàng. Hãy sử dụng Centrepay để sắp xếp khấu trừ các khoản tiền đều đặn từ khoản trợ cấp Centrelink của quý vị. Quý vị có thể trả các hóa đơn định kỳ và các chi phí khác như tiền thuê nhà, tiền điện và tiền điện thoại. Quý vị có thể bắt đầu hoặc ngừng sử dụng Centrepay bất cứ khi nào quý vị muốn. Để thiết lập hoặc quản lý các khoản khấu trừ, quý vị có thể sử dụng tài khoản trực tuyến Centrelink tại myGov hoặc ứng dụng điện thoại di động Express Plus.

Muốn biết thêm thông tin hoặc tìm doanh nghiệp hợp lệ, hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/centrepay

Các khoản trợ cấp và dịch vụ bổ sung

Chúng tôi hiểu rằng quý vị có thể có một số chi phí hoặc vấn đề quý vị cần được giúp đỡ thêm. Quý vị cũng có thể truy cập một số trong những điều dưới đây:

- Rent Assistance
- Child Care Subsidy
- Rent Deduction Scheme
- Agents and Access Points
- Financial Information Service.

Muốn biết thêm thông tin về các khoản trợ cấp và dịch vụ này, hãy truy cập servicessaustralia.gov.au hoặc gọi điện cho chúng tôi.

Giao dịch trực tuyến

Giao dịch với chúng tôi trực tuyến không khó khăn, bất cứ lúc nào và bất cứ nơi nào. Sử dụng tài khoản Centrelink hoặc Medicare trực tuyến để truy cập thông tin của quý vị và giao dịch mà không cần gọi điện hoặc đích thân đến gặp chúng tôi.

myGov và tài khoản trực tuyến

myGov giúp quý vị sử dụng các dịch vụ của chính phủ trực tuyến tại một chỗ một.

Hãy truy cập my.gov.au và làm theo các hướng dẫn để thiết lập tài khoản myGov của quý vị. Muốn liên kết tài khoản trực tuyến của quý vị, hãy chọn **Services**, sau đó chọn **Medicare** hoặc **Centrelink**. Quý vị sẽ cần phải trả lời một số câu hỏi, đánh dấu riêng đến quý vị. Điều này giúp chúng tôi liên kết đúng hồ sơ với tài khoản myGov của quý vị.

Muốn biết thêm thông tin về myGov, hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/mygov

Muốn thiết lập tài khoản myGov hoặc đăng ký tài khoản Medicare hoặc Centrelink trực tuyến, hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/register

Để được trợ giúp liên quan đến tài khoản myGov, tài khoản Centrelink trực tuyến và tài khoản Medicare trực tuyến, quý vị hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/onlineguides

Ứng dụng myGov Code Generator

Nếu định đi nước ngoài hoặc tình trạng phủ sóng điện thoại di động tại nơi quý vị có mặt không đủ mạnh, quý vị có lẽ cần ứng dụng myGov Code Generator.

myGov Code Generator tạo ra các mã. Quý vị nhập mã do ứng dụng này tạo ra khi quý vị đăng nhập vào tài khoản myGov của quý vị tại my.gov.au. Quý vị không đăng nhập tài khoản myGov của quý vị bằng ứng dụng này được.

Nếu định đi nước ngoài và quý vị có thiết bị di động, hãy nhớ tải xuống và cài đặt ứng dụng này trước khi đi.

Muốn biết thông tin quan trọng về myGov Code Generator, hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/mygov

Ứng dụng di động Express Plus

Hãy sử dụng ứng dụng di động Express Plus của chúng tôi để giao dịch với chúng tôi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Quý vị sẽ cần có tài khoản myGov đã liên kết với Centrelink hoặc Medicare, trước khi quý vị có thể cài đặt ứng dụng này.

Muốn biết thêm thông tin về các việc quý vị có thể thực hiện với ứng dụng của chúng tôi, hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/expressplus

Thủ đoạn lừa đảo và bảo mật trực tuyến liên quan đến quý vị

Giữ an toàn cho thông tin của quý vị trực tuyến. Truy cập servicessaustralia.gov.au/scams để tìm hiểu cách thức.

Nếu cho rằng mình đã bị lừa gạt, quý vị hãy gọi điện cho Scams and Identity Theft Helpdesk của chúng tôi qua số **1800 941 126**.

Luôn cập nhật thông tin

Muốn biết về những thay đổi đã xảy ra với các khoản trợ cấp và dịch vụ:

- truy cập và đăng ký với dịch vụ tin tức trực tuyến của chúng tôi để luôn biết thông tin cập nhật tại servicessaustralia.gov.au/multicultural
- hãy bày tỏ quý vị thích chúng tôi trên facebook.com/ServicesAustralia và đặt câu hỏi với chúng tôi
- hãy theo chúng tôi trên Twitter tại twitter.com/ServicesGovAU

Thông tin ở các định dạng khác

Chúng tôi có một số thông tin thu âm CD/DVD, bản in khổ chữ lớn, chữ nổi Braille và văn bản điện tử. Hãy gọi điện cho chúng tôi qua số **132 717** yêu cầu chúng tôi.

Nếu bị điếc hoặc suy giảm thính lực hoặc nói khó, quý vị hãy gọi cho National Relay Service Helpdesk qua số **1800 555 660** hoặc truy cập communications.gov.au/accesshub

Muốn biết thêm thông tin

- Gọi số điện thoại dành cho khoản trợ cấp thường lệ của quý vị và nói cho chúng tôi biết quý vị cần thông dịch viên. Chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị. Muốn có danh sách số điện thoại của chúng tôi, truy cập servicessaustralia.gov.au/phoneus
- Gọi số **131 202** để nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản trợ cấp và dịch vụ của Centrelink.
- Gọi cho Translating and Interpreting Service (TIS National) qua số **131 450** để nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản trợ cấp và dịch vụ của Medicare và Child Support.
- Truy cập servicessaustralia.gov.au/yourlanguage để đọc thêm thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị

Lưu ý: gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng số '13' bằng điện thoại nhà từ bất kỳ nơi nào trên nước Úc sẽ tính chi phí theo cước gọi cố định. Cước gọi này có thể khác với cước gọi địa phương và cũng có thể khác nhau tùy theo công ty điện thoại. Gọi điện thoại tới số điện thoại bắt đầu bằng số

'1800' thì không tốn tiền. Gọi bằng điện thoại công cộng và điện thoại di động có thể bị tính theo thời gian và cước gọi cao hơn.

Bãi miễn trách nhiệm: Thông tin trong ấn phẩm này chỉ nhằm mục đích hướng dẫn về các khoản trợ cấp và dịch vụ. Quý vị có trách nhiệm quyết định xem mình có muốn xin lãnh khoản trợ cấp hay không và làm đơn theo hoàn cảnh riêng của mình.



Recently arrived in Australia?

This brochure has information that might be useful to you if you have recently moved to Australia. Moving to a new country can be difficult. As a new arrival, you may get some payments and services from the Australian Government.

Health services

Australia has a national health care system—Medicare. Medicare provides payments and services that can help when you use health care services or buy medicines. This includes getting some money back if you pay to visit a doctor, and getting cheaper medicines through the Pharmaceutical Benefits Scheme or Repatriation Pharmaceutical Benefits Scheme. For more information go to servicesaustralia.gov.au/medicare/services

For more information about eligibility requirements and how to enrol in Medicare go to servicesaustralia.gov.au/medicarecard

You can get a My Health Record when you enrol in Medicare. A My Health Record is a secure online summary of your health information. You can control what goes into it, and who can access it. You can choose to share your health information with your doctors, hospitals and other healthcare providers. You can manage your child's My Health Record until they turn 14. Once they turn 14, they can manage it themselves.

For information about using your My Health Record go to myhealthrecord.gov.au or call **1800 723 471**.

If you are visiting Australia from certain countries, you may be entitled to some subsidised health services under Reciprocal Health Care Agreements. Australia has Reciprocal Health Care Agreements with a number of other countries. For a list of these countries go to servicesaustralia.gov.au/rhca

If you are from one of these countries and meet the eligibility requirements, you may be eligible for Medicare services while you are in Australia.

Our payments

The payments you can get depend on the type of visa you hold or if you already have Australian citizenship. There may also be waiting periods and other conditions you need to know about.

You may get certain payments if you are new to Australia and have a permanent residence, humanitarian, refugee, provisional partner or temporary protection type visa, or you are a New Zealander living in Australia on a Special Category visa.

For more information about residence requirements go to servicesaustralia.gov.au/residence/descriptions

Your payment obligations

Some of our payments require you to do certain activities and go to certain appointments. It is important you do these activities and go to your appointments to avoid your payments being stopped.

Immunisation and family assistance

Childhood vaccinations listed on the National Immunisation Program Schedule are linked to family assistance payments. We will check if each child you are getting family payments for meets the immunisation requirements.

Your child must be up to date with their immunisations for you to get:

- the full entitlement of Family Tax Benefit Part A
- Child Care Subsidy.

To view the National Immunisation Program Schedule, go to [health.gov.au/immunisation](https://www.health.gov.au/immunisation)

For more information about immunisation requirements, go to [servicessaustralia.gov.au/immunisation](https://www.servicessaustralia.gov.au/immunisation)

You do not need to tell us when your child is immunised—we check their status on the Australian Immunisation Register (AIR).

You can view immunisation history statements for yourself or your child under 14 years using your Medicare online account through myGov or the Express Plus Medicare mobile app. If you are 14 years or older, you can view your own immunisation history statement. If you do not have a myGov account you can create one at [my.gov.au](https://www.my.gov.au) and link to Medicare.

Read more about the AIR at [servicessaustralia.gov.au/air](https://www.servicessaustralia.gov.au/air)

Waiting periods

New residents must serve certain waiting periods before claiming payments. There are exemptions to this. For example, if you arrived on a refugee visa.

Your waiting period starts on the day you start living here after you get a permanent residence visa. Only days spent in Australia during this time count towards the waiting period.

For more information, go to [servicessaustralia.gov.au/newresidentswaiting](https://www.servicessaustralia.gov.au/newresidentswaiting)

International social security agreements

We have agreements with other countries that may help you get a payment from us. They may also help you get a payment from the other country. Time spent in Australia and the other country may help you to qualify for payments. For more information go to [servicessaustralia.gov.au/issa](https://www.servicessaustralia.gov.au/issa)

Payments paid outside Australia

Your payment or concession card may be affected if you go overseas. Depending on which payment you get, you may need to tell us about your travel plans before you leave. For more information, go to [servicessaustralia.gov.au/paymentsoverseas](https://www.servicessaustralia.gov.au/paymentsoverseas)

Our services

Information in your language

We have information in over 65 languages that you can read, listen to or watch to help you understand our payments and services. For information in languages other than English go to [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://www.servicessaustralia.gov.au/yourlanguage)

If you need a document in another language translated to claim one of our payments or services, we will do this for free.

Call us on **131 202** to speak to someone in your language about Centrelink payments and services. For help with Medicare or Child Support services call the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450**.

Multicultural Service Officers

Multicultural Service Officers work with community groups and organisations to help migrants and refugees connect with our payments and services.

Refugee services

If you have arrived in Australia on a refugee or humanitarian visa, or you were granted a Permanent Protection Visa in Australia, we can help you settle into your new life. Our refugee services can help you with financial assistance, Medicare enrolment, to get a Tax File Number and referrals for:

- English language classes
- education and training
- employment assistance
- other government and community services.

If you have a Humanitarian Settlement Program provider, they will help you access our services. If you do not have someone to help you, call **131 202** to speak to someone in your language.

Social workers

Our social workers can provide short term counselling, information and referrals to support services to help you through a difficult time. You can ask to speak with a social worker by calling any Centrelink payment line or by visiting a service centre.

International Services

We can check if you can get a payment from us based on a social security agreement with another country. We can also help you claim a foreign pension. Contact us on **131 673**.

Other information

Tell us about changes in your life

You need to tell us if your circumstances change. This can include changing your address, starting or stopping work or study, or if you have a baby.

If you do not tell us about changes to your circumstances, we may pay you too much and you will need to pay it back to us.

We do regular reviews to ensure people get the right payment and the right amount.

For information on what to update and how, go to **servicessaustralia.gov.au/notifychanges**

Owing money

Sometimes people owe us money. If you owe us money you will need to pay us back. For more information go to **servicessaustralia.gov.au/owingmoney**

Assurance of Support

An Assurance of Support is a commitment by an individual or an organisation to support a person who is applying to migrate to Australia.

If you are in Australia under an Assurance of Support arrangement and you are paid certain income support payments from us, your assurer must repay the full amount while the arrangement is in place.

Learning English

We can help you access classes where you can learn or improve your English. You will need to learn English if you want to become an Australian citizen.

If you were granted a visa to come to Australia as a migrant, refugee or humanitarian entrant, you can access free English classes through the Department of Home Affairs' Adult Migrant English Program (AMEP). You will need to register with one of the AMEP service providers within 6 months (or 12 months if aged between 15 and 17 years) of arriving in Australia or being granted permanent residence.

The Skills for Education and Employment program can help you improve your English, reading, writing and basic maths skills to increase your chances of getting and keeping a job. To find out if you are eligible for this program, call us or visit a service centre.

Family and domestic violence

We support people affected by family and domestic violence by providing information, resources and referrals.

We have information available in different languages. If you or someone you know is affected by family and domestic violence, go to **servicesaustralia.gov.au/domesticviolence**

Support is also available from:

1800RESPECT—1800 737 732 or [1800RESPECT.org.au](https://1800respect.org.au)

MensLine Australia—1300 789 978 or mensline.org.au

Extra assistance

Getting someone to deal with us on your behalf

If you would prefer to have someone else handle your Centrelink, Medicare or Child Support business, you can authorise a person or organisation to deal with us on your behalf.

For more information about these arrangements:

- go to **servicesaustralia.gov.au/authorisedrepresentative**
- call us
- visit a service centre.

Managing your money

The way you use your money will change over your lifetime. For information to help you at different times in your life go to **servicesaustralia.gov.au/managingmoney**

Centrepay

Centrepay is a voluntary bill-paying service which is free for customers. Use Centrepay to arrange regular deductions from your Centrelink payment. You can pay your regular bills and other expenses such as rent, electricity and phone. You can start or stop using Centrepay whenever you like. To set up or manage your deductions you can use your Centrelink online account via myGov or the Express Plus mobile app.

For more information or to find an approved business go to **servicesaustralia.gov.au/centrepay**

Additional payments and services

We understand you may have some costs or issues you need extra help with. You may also access some of the following:

- Rent Assistance
- Child Care Subsidy
- Rent Deduction Scheme
- Agents and Access Points
- Financial Information Service.

For more information about these payments and services go to servicesaustralia.gov.au or call us.

Do your business online

It is easy to do business with us online, anytime and anywhere. Use a Centrelink or Medicare online account to access your information and do your business without needing to call or visit us.

myGov and online accounts

myGov gives you access to government services online all in one place.

Go to my.gov.au and follow the prompts to create your myGov account. To link your online account, select **Services** and then **Medicare** or **Centrelink**. You will need to answer some questions, specific to you. This helps us link the correct record to your myGov account.

For more information about myGov go to servicesaustralia.gov.au/mygov

To create a myGov account, or register for a Medicare or Centrelink online account, go to servicesaustralia.gov.au/register

For help with your myGov account, Centrelink online account and Medicare online accounts, go to servicesaustralia.gov.au/onlineguides

myGov Code Generator app

If you are planning to travel overseas or you have limited mobile reception, you may need the myGov Code Generator app.

myGov Code Generator creates codes. You enter a code from the app when you sign in to your myGov account at my.gov.au. You cannot sign in to your myGov account through the app.

If you are travelling overseas and you have a mobile device, make sure you download and set up the app before you go.

For important information about myGov Code Generator go to servicesaustralia.gov.au/mygov

Express Plus mobile apps

Use our Express Plus mobile apps to do business with us 24 hours a day, 7 days a week. You will need a myGov account linked to Centrelink or Medicare, before you can set up the app.

For more information about the tasks you can do with our apps go to servicesaustralia.gov.au/expressplus

Scams and your online security

Keep your information safe online. Go to servicesaustralia.gov.au/scams to find out how.

If you think you have been scammed call our Scams and Identity Theft Helpdesk on **1800 941 126**.

Keeping up to date

To find out about changes being made to payments and services:

- visit and subscribe to our online news service for up-to-date information at servicesaustralia.gov.au/multicultural
- like us on facebook.com/ServicesAustralia and ask us a question
- follow us on Twitter at twitter.com/ServicesGovAU

Information in other formats

Some information is available in audio CD/DVD, large print, Braille and e-text. Call us on **132 717** with your request.

If you are deaf or have a hearing or speech impairment call the National Relay Service Helpdesk on **1800 555 660** or go to communications.gov.au/accesshub

For more information

- Call your regular payment number and let us know you need an interpreter. We will arrange one for free. For a list of our phone numbers, go to servicesaustralia.gov.au/phoneus
- Call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services.
- Call the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450** to speak with us in your language about Medicare and Child Support payments and services.
- Go to servicesaustralia.gov.au/yourlanguage for more information in your language.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

Disclaimer: this information is accurate as at July 2020. The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It is your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application, with regard to your particular circumstances.