



Quejas y comentarios

Valoramos sus comentarios. Puede enviar una queja, hacernos llegar un elogio u ofrecer una sugerencia para ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

Tiene derecho a solicitar una revisión de las decisiones. Puede hacer esto si no está de acuerdo con una decisión acerca de:

- los pagos o servicios que recibe de Centrelink
- una deuda de Medicare
- Child Support.

Para obtener información sobre nuestro proceso de revisión y apelación, visite servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals

También puede hacernos llegar sus comentarios o presentar una queja, si usted es empresario o profesional de la salud.

Como presentar una queja, hacer una sugerencia o dejar elogios

Si desea presentar una queja u ofrecer sugerencias o elogios, puede hablar con nuestro personal. Si no está satisfecho con su respuesta, puede hablar con el gerente correspondiente.

Puede llamar a:

- nuestra Complaints and Feedback line en el **1800 132 468**
- el National Relay Service si es sordo, tiene dificultades auditivas o del habla. Visite communications.gov.au/accesshub/nrs
- uno de nuestros números internacionales, si se encuentra en el exterior. Para ver una lista de nuestros números telefónicos internacionales, visite servicesaustralia.gov.au/internationalphone

Háganos saber si necesita un intérprete y organizaremos este servicio de manera gratuita.

También puede dejarnos sus comentarios usando su cuenta de myGov, completando un formulario en línea o enviándonos una carta. El franqueo es gratuito dentro de Australia.

**Centrelink and Medicare
Complaints and Feedback
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610**

**Child Support
Child Support Complaints and Feedback
Reply Paid 9815
Melbourne Vic 3001**

Recuerde que si nos envía comentarios o quejas por escrito, puede que tardemos más en contestar.

Para obtener más información, visite servicesaustralia.gov.au/feedback

Qué necesitamos de su parte

Le pedimos que sea claro, se base en los hechos y que nos diga cuál es el resultado que le gustaría lograr. Si nos suministra su nombre y datos de contacto, nos ayudará a comunicarnos con usted y a resolver la cuestión. Si no nos informa su nombre y datos de contacto, no podremos responderle de manera personalizada.

Cómo responderemos

Nuestro objetivo es resolver quejas dentro de 10 días hábiles. Si no podemos resolver su queja, le explicaremos el motivo y le daremos a conocer sus otras opciones.

Si necesitamos llamarlo, la llamada será desde un número privado. Por motivos de privacidad, no podemos dejarle un mensaje, a menos que su mensaje de voz claramente confirme su identidad.

Cuándo puede ponerse en contacto con el Ombudsman

Si no está satisfecho con el resultado de su queja, puede ponerse en contacto con el Commonwealth Ombudsman. Visite ombudsman.gov.au

Para mayor información

- Llame a su línea de pago regular y díganos si necesita un intérprete. Organizaremos este servicio de manera gratuita. Para ver una lista de nuestros números telefónicos, visite servicesaustralia.gov.au/phoneus
- Llame al **131 202** para hablar con nosotros en su idioma acerca de los pagos y servicios de Centrelink.
- Llame al Translating and Interpreting Service (TIS National) en el **131 450** para hablar con nosotros en su idioma acerca de pagos y servicios de Medicare y Child Support.
- Visite servicesaustralia.gov.au/yourlanguage donde puede leer, escuchar o mirar información en su idioma.
- Visite servicesaustralia.gov.au/feedback para obtener más información en inglés.
- Visite un centro de servicios.

Nota: las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con “13” desde cualquier parte de Australia se cobran a una tarifa fija. Dicha tarifa puede ser diferente del costo de una llamada local y también puede variar entre los diferentes proveedores de servicios telefónicos. Las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con “1800” son gratuitas. La duración de las llamadas desde teléfonos públicos o celulares se puede medir y cobrar a una tarifa más elevada.

Descargo de responsabilidad

La información que contiene esta publicación solo es una guía de pagos y servicios. Usted tiene la responsabilidad de decidir si desea solicitar un pago y presentar una solicitud según su situación personal.



Complaints and feedback

We value your feedback. You can submit a complaint, give a compliment or offer a suggestion to help us improve our service.

You have the right to ask for a review of the decision. You can do this if you do not agree with a decision about:

- your Centrelink payments or services
- a Medicare debt
- Child Support.

For information about our review and appeal process, go to **servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals**

If you are a business or health professional, you can also give us feedback or make a complaint.

How to make a complaint, suggestion or compliment

If you wish to submit a complaint, or offer a suggestion or compliment, you can speak to our staff. If you are not happy with their response, you can speak to their manager.

You can call:

- our Complaints and Feedback line on **1800 132 468**
- the National Relay Service if you are deaf, hard of hearing or have a speech impairment. Go to **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- one of our international phone numbers if you are overseas. For a list of our international phone numbers, go to **servicessaustralia.gov.au/internationalphone**

Let us know if you need an interpreter and we will arrange one for free.

You can also give feedback using your myGov account, completing an online form or sending us a letter. Postage is free from within Australia.

**Centrelink and Medicare
Complaints and Feedback
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610**

**Child Support
Child Support Complaints and Feedback
Reply Paid 9815
Melbourne Vic 3001**

Please remember, if you send feedback or complaints to us in writing, it may take us longer to reply.

For more information, go to **servicessaustralia.gov.au/feedback**

What we need from you

Please be clear, factual, and tell us the outcome you would like. Providing your name and contact details will help us to get in touch and help resolve the issue. If you do not provide your name and contact details, we will not be able to respond to you personally.

How we will respond

We aim to resolve complaints within 10 working days. If we cannot resolve your complaint, we will explain why and let you know your other options.

If we need to call you, it will be from a private number. For privacy reasons, we cannot leave a message, unless your voicemail clearly identifies who you are.

When to contact the Ombudsman

If you are not happy with the outcome of your complaint, you can contact the Commonwealth Ombudsman. Go to **ombudsman.gov.au**

For more information

- Call your regular payment line 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** where you can read, listen to or watch information in your language.
- Go to **servicesaustralia.gov.au/feedback** for more information in English.
- Visit a service centre.

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

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.