Violencia doméstica y familiar: cómo podemos ayudar

Llame al 000 si se encuentra en peligro inmediato

Qué es la violencia familiar y doméstica

La violencia familiar y doméstica es todo comportamiento violento, amenazante, coercitivo o controlador, o que haga que una persona sienta miedo.

Cómo podemos ayudar

Si usted o alguien que usted conoce se ve afectado por violencia familiar y doméstica, podemos ayudar con pagos y servicios. También puede hablar con un asistente social.

Verificaremos si puede recibir un pago de nuestra parte, como el pago de apoyo a los ingresos o el Crisis Payment.

Manténgase seguro al separarse

Si planea terminar una relación, es importante proteger su privacidad y asegurarse de que su información esté segura.

Siga estos pasos importantes al separarse para ayudarlo a mantener a usted y a su información personal seguros.

1. Cambie sus contraseñas y números de identificación personal (PINs)

Asegúrese de cambiar las contraseñas y números de identificación personal (PINs) de su cuenta de myGov y de cualquier otra cuenta en línea. Elija diferentes palabras o frases para contraseñas que sean difíciles de adivinar. Esto asegurará que únicamente usted tenga acceso. También puede solicitar contraseñas adicionales en sus registros para proteger su información.

2. Revise sus autorizaciones de representación

Si tiene alguien que lo ayuda con Centrelink, Medicare o Child Support, debe considerar si dicho arreglo sigue siendo seguro. Si cree que ese arreglo podría ponerlo en riesgo, llámenos para cambiarlo o darlo por terminado, para que la otra persona no pueda acceder a su información.

3. Envíenos información actualizada sobre su situación de pareja

Antes de actualizar información personal, deberá llamar por separado a Medicare, Centrelink y Child Support, y pedirnos que separemos sus registros y actualicemos los datos de su situación de pareja. De esta manera, su expareja no puede ver sus nuevos datos. Después de que hayamos separado sus registros, puede pedirnos que actualicemos su información personal, como su número de teléfono o dirección.

4. Transfiera a usted y a sus hijos o dependientes a una tarjeta Medicare

Antes de actualizar cualquiera de sus datos personales con Medicare, debe transferir a usted y a sus hijos o dependientes a una nueva tarjeta Medicare. El objetivo de esto es evitar que alguien vea sus nuevos datos de contacto, nueva dirección y cualquier servicio que usted y sus hijos usen.

5. Actualice su inscripción en la Medicare Safety Net

Para evitar que notifiquemos al contacto designado para su familia sobre el cambio en sus datos, deberá quitar a su expareja o familiar de su inscripción en la Medicare Safety Net.

6. Verifique si usted, sus hijos o dependientes tienen un My Health Record y quién puede tener acceso a ese registro

Si usted, su hijo o dependientes tienen un My Health Record, puede contener datos de contacto, como su dirección. Si esto pudiera poner a su familia en riesgo, llame a la Línea de ayuda de My Health Record, en el **1800 723 471**.

7. Asegúrese de tener una cuenta bancaria segura a su nombre

Para mantener su dinero seguro, debería tener una cuenta bancaria a su nombre únicamente. Si desea que le depositemos sus pagos en esa cuenta, debe cambiar los datos de su cuenta bancaria por separado con Medicare, Centrelink y Child Support.

Si no tiene una cuenta bancaria segura y confiable a su nombre únicamente, póngase en contacto con nosotros y podemos analizar otras opciones, como una Electronic Benefit Transfer card.

8. Asegúrese de tener sus documentos personales de identidad

Para recibir un pago o servicio, es posible que le pidamos sus documentos personales de identidad. Podrían estar incluidos su licencia de conducir, certificado de nacimiento, pasaporte, ImmiCard, tarjeta bancaria o myID.

Podemos ayudarlo, aunque no tenga sus documentos de identidad. Llámenos y trabajaremos con usted para encontrar otras opciones.

Para obtener más información

- Visite **servicesaustralia.gov.au/domesticviolence** o **servicesaustralia.gov.au/keepinformationsafe**, para obtener información en inglés.
- Visite **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage**, donde puede leer, escuchar o ver información en su idioma.
- Llame al **131 202** para hablar con nosotros en su idioma acerca de los pagos y servicios de Centrelink.
- Llámenos por temas relacionados con Medicare y la Medicare Safety Net, al **132 011**. Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita.
- Llame a Child Support al **131 272**. Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita
- Visite un centro de servicios.

Si necesita ayuda para entender información sobre nuestros pagos y servicios, hay muchas opciones disponibles. Puede preguntarnos acerca de eso cuando hable con nosotros.

Ayuda de otras partes

Existen otras partes que pueden ayudarlo con asesoramiento psicológico, apoyo y orientación.

Para obtener asesoramiento psicológico y apoyo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llame a 1800RESPECT, en el **1800 737 732**. Puede pedir un intérprete.

El Leaving Violence Program suministra ayuda financiera y otro tipo de apoyo a personas que dejan a una pareja violenta. Para obtener más información, llame al **1800 253 283** y pida un intérprete, o visite **leavingviolenceprogram.org.au/resources-other-languages**

Descargo de responsabilidad

La información contenida en esta publicación está destinada únicamente como una guía para pagos y servicios. Es su responsabilidad decidir si desea solicitar un pago y presentar una solicitud con respecto a sus circunstancias particulares.

Family and domestic violence – how we can help

Call 000 if you are in immediate danger

What is family and domestic violence

Family and domestic violence is any behaviour that is violent, threatening, forceful or controlling, or makes a person feel scared.

How we can help

If you or someone you know is affected by family and domestic violence, we can help with payments and services. You can also speak with a social worker.

We will check if you can get a payment from us, such as an income support payment or Crisis Payment.

Stay safe when separating

If you are planning to end a relationship it is important to protect your privacy and make sure your information is safe.

Follow these important steps when separating to help keep you and your personal information safe.

1. Change your passwords and personal identification numbers (PINs)

Make sure you change any passwords and personal identification numbers (PINs) for your myGov and any other online accounts. Choose different passwords or passphrases that are hard for people to guess. This will make sure only you have access. You can also ask for more passwords on your records to protect your information.

2. Check your acting arrangements

If you have someone helping you with Centrelink, Medicare or Child Support, you need to consider if this arrangement is still safe. If you feel this arrangement could put you at risk, call us to change or end the arrangement so the other person cannot access your information.

3. Update your relationship status with us

Before you update any personal information you will need to call Medicare, Centrelink and Child Support separately and ask us to separate your records and update your relationship details. This is so your ex-partner can't see your new details. After we have separated your records, you can ask us to update your personal information like your phone number or address.

4. Transfer yourself and your children or dependents to a new Medicare card

Before you update any of your personal details with Medicare you need to transfer yourself and your children or dependents to a new Medicare card. This is to stop anyone seeing your new contact details, new address and any services you and your children use.

5. Update your Medicare Safety Net registration

To stop us notifying the nominated contact person for your family about the change in your details you will need to remove your ex-partner or family member from your Medicare Safety Net registration.

6. Check if you, your children or dependants have a My Health Record and who can access it

If you, your child or dependants have a My Health Record it may contain contact details, such as your address. If this could put your family at risk, call the My Health Record Help line on **1800 723 471**.

7. Make sure you have a secure bank account in your name

To keep your money safe, you should have a bank account in your name only. If you want us to send your payments to that account, you need to change your bank account details separately with Medicare, Centrelink and Child Support.

If you do not have a safe and secure bank account in your name only, please contact us and we can look at other options, such as Electronic Benefit Transfer card.

8. Make sure you have your personal identity documents

To get a payment or service we may ask for your personal identity documents. This could include your driver licence, birth certificate, passport, ImmiCard, bank card or myID.

If you do not have your identity documents we can still help you. Call us and we will work with you to find other options.

For more information

- Go to **servicesaustralia.gov.au/domesticviolence** or **servicesaustralia.gov.au/keepinformationsafe** for information in English.
- Go to **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** where you can read, listen to or watch information in your language.
- Call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services.
- Call us about Medicare and Medicare Safety Net on **132 011.** Let us know if you need an interpreter and we will arrange one for free.
- Call Child Support on **131 272**. Let us know if you need an interpreter and we will arrange one for free
- Visit a service centre.

If you need help to understand information about our payments and services, there are many options available. You can ask us when you talk to us.

Help from other places

There are other places that can help you with counselling, support and advice.

For counselling and support 24 hours a day, 7 days a week, call 1800RESPECT on **1800 737 732**. You can ask for an interpreter.

The Leaving Violence Program gives financial and other help to people leaving a violent partner. For more information call **1800 253 283** and ask for an interpreter, or go to **leavingviolenceprogram.org.au/resources-other-languages**

Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It's your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.