



Hỗ trợ quản lý các khoản thanh toán và dịch vụ của quý vị

Người đại diện hoặc người được đề cử là gì?

Người đại diện hoặc người được đề cử là người mà quý vị chọn để thực hiện thay cho quý vị các công việc liên quan đến Medicare, Centrelink hoặc Child Support (Trợ cấp Nuôi con).

Tùy thuộc vào thỏa thuận của quý vị, người đại diện có thể:

- hỏi chúng tôi những câu hỏi liên quan đến các khoản thanh toán và dịch vụ cho quý vị
- thông báo chúng tôi biết về những thay đổi đối với hoàn cảnh của quý vị
- quản lý các khoản thanh toán từ Centrelink hoặc Medicare cho quý vị.

Nếu quý vị có người đại diện, quý vị vẫn có thể:

- hỏi chúng tôi những câu hỏi
- cung cấp thông tin cho chúng tôi
- kiểm tra các thông tin chi tiết của quý vị.

Quý vị có thể hủy hoặc thay đổi người đại diện của mình bất cứ lúc nào.

Ai có thể là người đại diện của quý vị

Người đại diện của quý vị phải là người mà quý vị tin tưởng, là người sẽ làm những gì tốt nhất cho quý vị.

Người đại diện của quý vị có thể giúp quý vị ít hoặc nhiều.

Đối với Centrelink, họ có thể:

- hỏi về vấn đề liên quan đến Centrelink của quý vị
- hỏi và cập nhật thông tin chi tiết của quý vị
- là payment or correspondence nominee (người được đề cử để nhận thanh toán hoặc thư từ), hoặc cả hai.

Payment nominee (người được đề cử cho việc thanh toán) có nghĩa là khoản thanh toán của quý vị sẽ được chuyển vào tài khoản ngân hàng của họ chứ không phải của quý vị.

Correspondence nominee (người được đề cử cho việc nhận thư từ) có nghĩa là họ sẽ nhận được bản sao các thư từ và có thể thay đổi thông tin cho quý vị.

Quý vị có thể trao đổi với nhân viên của chúng tôi để được tư vấn hình thức phù hợp nhất.

Người đại diện của quý vị phải:

- làm những gì tốt nhất cho quý vị
- thông báo cho chúng tôi biết về bất kỳ thay đổi nào ảnh hưởng đến khả năng của họ làm đại diện cho quý vị

Cách thiết lập người đại diện thay mặt cho quý vị

Đối với Medicare

Một người nào đó có thể giúp quý vị về Medicare nếu có bằng chứng cho thấy quý vị không thể đưa ra quyết định do bệnh tật, khuyết tật hoặc một người nào đó có Power of Attorney (Giấy ủy quyền hợp pháp).

Đối với Centrelink

Để thiết lập người đại diện thay mặt cho quý vị, quý vị sẽ cần phải điền vào những mẫu đơn phù hợp.

Quý vị có thể lấy những mẫu đơn này từ:

- nhân viên của chúng tôi tại một trung tâm dịch vụ
- trang mạng của chúng tôi – Mẫu đơn *Ủy quyền cho một cá nhân hoặc tổ chức để yêu cầu hoặc hành động thay quý vị* (SS313)

Quý vị cũng có thể thực hiện việc này trực tuyến bằng cách sử dụng tài khoản trực tuyến Centrelink của mình thông qua myGov.

Đối với Child Support (Trợ cấp Nuôi con)

Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số **131 272**, yêu cầu phiên dịch viên và hỏi chúng tôi về cách thiết lập người đại diện. Quý vị có thể thiết lập qua điện thoại hoặc gửi đơn hoặc thư ủy quyền thông qua tài khoản myGov của quý vị.

Làm thế nào để hủy bỏ người đại diện

Khi quý vị không cần họ trợ giúp nữa, quý vị phải thông báo cho chúng tôi biết. Nếu quý vị không thông báo, họ vẫn sẽ có thể truy cập thông tin và các khoản thanh toán của quý vị.

Nếu quý vị lo lắng về sự an toàn của mình, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Quý vị có thể đến một trong các Trung tâm Dịch vụ của chúng tôi hoặc gọi điện thoại cho chúng tôi và yêu cầu nói chuyện với nhân viên xã hội. Gọi **000** nếu quý vị đang gặp nguy hiểm khẩn cấp.

Để hủy bỏ đại diện Medicare theo thỏa thuận thực hiện công việc, hãy gọi số **132 011**.

Để hủy bỏ đại diện Centrelink, hãy gọi đến dịch vụ điện thoại Đa ngôn ngữ theo số **131 202** hoặc thông báo cho chúng tôi tại trung tâm dịch vụ địa phương của quý vị.

Để hủy bỏ đại diện Child Support (Trợ cấp Nuôi con), hãy gọi số **131 272** và yêu cầu một phiên dịch viên.

Khi gọi cho chúng tôi, quý vị sẽ cần trả lời một số câu hỏi về danh tính của mình để chúng tôi có thể chắc chắn đó chính là quý vị.



Help to manage your payments and services

What is a representative or nominee?

A representative or nominee is a person you choose to do things for you with Medicare, Centrelink or Child Support.

Depending on your arrangement, a representative can:

- ask us questions about payments and services for you
- tell us about changes to your circumstances
- manage your Centrelink or Medicare payments for you.

If you have a representative you can still:

- ask us questions
- give us information
- check your own details.

You can cancel or change your representative at any time.

Who can be your representative

Your representative should be someone you trust, who will do what is best for you.

Your representative can help you a little bit or a lot.

For Centrelink they could:

- ask about your Centrelink business
- ask about and update your details
- be your payment or correspondence nominee or both.

A payment nominee means your payment goes to their bank account, not yours.

A correspondence nominee means they will get a copy of your letters and can make changes for you.

You can speak to our staff about which arrangement is best for you.

Your representative must:

- do what is best for you
- tell us about any changes that affect their ability to represent you

How to set up an acting arrangement

For Medicare

Someone can help you with Medicare if there is proof you cannot make decisions because of an illness, disability or someone has Power of Attorney.

For Centrelink

To set up an acting arrangement you will need to fill out the right forms.

You can get these from:

- our staff at a service centre
- our website - *Authorising a person or organisation to enquire or act on your behalf* form (SS313)

You can also do this online using your Centrelink online account through myGov.

For Child Support

You can call us on **131 272**, ask for an interpreter, and ask us about representatives. You can set one up over the phone or submit an authorisation form or letter through your myGov account.

How to cancel an acting arrangement

When you no longer need their help, you must tell us. If you do not, they will still have access to your information and payments.

If you are worried about your safety, we can support you. You can visit one of our Service Centres or call us and ask to speak to a social worker. Call **000** if you are in immediate danger.

To cancel a Medicare representative under an acting arrangement, call **132 011**.

To cancel a Centrelink acting arrangement, call the Multilingual phone service on **131 202** or tell us at your local service centre.

To cancel a Child Support representative, call **131 272** and ask for an interpreter.

If you call us, you will need to answer some questions about who you are, so we can make sure it is you.