



Información y ayuda para clientes multiculturales

¿Sabía que puede obtener información y ayuda de Services Australia en su idioma?

Para hablar con alguien en su idioma sobre los pagos y servicios de Centrelink, llame al **131 202** de lunes a viernes de 8 a 17. Nuestro personal puede responder a sus preguntas.

Cuando nos llame:

- necesitará su Centrelink Reference Number (CRN) *[número de referencia Centrelink]* o su Customer Access Number (CAN) *[número de acceso de cliente]*.
- Si no da su CRN o CAN, oirá la grabación 3 veces en inglés (English). Después de la tercera vez, la voz dirá: «¿En qué idioma, por favor?»
- diga el nombre de su idioma en inglés (English).
- le pediremos que confirme su idioma.
- a continuación, elija el motivo de su llamada entre las 6 opciones.
- espere a que le atienda un miembro del personal.

También puede solicitar que le asignemos un intérprete sin cargo cuando llame a Medicare y al servicio de Child Support *[Manutención Infantil]*.

Para Medicare, llame al **132 011** de lunes a viernes de 7 a 22 y los sábados y domingos de 7 a 19.

Para comunicarse con el servicio de Child Support, *[Manutención Infantil]*, llame al **131 272** de lunes a viernes de 8:30 a 16:45.

Puede solicitar un intérprete cuando acuda a nuestros centros de servicio. Infórmele a nuestro personal para que le asignen un intérprete sin costo. Si necesita traducir documentos para reclamar un pago o servicios, también podemos hacerlo sin costo.

Contamos con un equipo de Multicultural Service Officers *[Agentes de Servicios Multiculturales]* que trabajan con grupos multiculturales y organizaciones comunitarias. Acuden a actos comunitarios y visitan otras organizaciones para compartir información sobre nuestros pagos y servicios. Informan a inmigrantes y refugiados sobre cómo les podemos ayudar.

Visite **servicesaustralia.gov.au/spanish** donde podrá leer, ver o escuchar información sobre nuestras ayudas y servicios en más de 65 idiomas.



Information and help for multicultural customers

Do you know you can get information and help from Services Australia in your language?

To speak to someone in your language about Centrelink payments and services call **131 202**, Monday to Friday from 8 am to 5 pm. Our staff can answer your questions.

When you call us:

- you will need your Centrelink Reference Number (CRN) or Customer Access Number (CAN).
- If you do not give your CRN or CAN you will hear the recording 3 times in English (English). After the third time, the voice will say 'What language please'?
- say the name of your language in English (English).
- We will ask you to confirm your language.
- next choose the reason for your call from the 6 options.
- please wait until a staff member answers your call.

You can also ask for an interpreter when you call Medicare and Child Support and we will arrange one for free.

For Medicare call **132 011** Monday to Friday from 7 am to 10 pm, and Saturday and Sunday 7 am to 7 pm.

For Child Support call **131 272** Monday to Friday 8:30 am to 4:45 pm.

You can ask for an interpreter when you go to our service centres. Just let our staff know and they will arrange one for free. If you need documents translated to help you claim a payment or services, we can also arrange it for free.

We have staff called Multicultural Service Officers who work with multicultural groups and community organisations. They go to community events and visit other organisations to share information about our payments and services. They let migrants and refugees know how they can get help from us.

Go to **servicesaustralia.gov.au/spanish** where you can read, watch or listen to information about our payments and services in over 65 languages.