



Quejas y comentarios

Sus comentarios son importantes para nosotros. Puede presentar una queja, hacernos llegar un elogio u ofrecer una sugerencia para ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

Tiene derecho a solicitar una revisión de nuestras decisiones. Puede hacerlo si no está de acuerdo con una decisión acerca de un pago, un servicio o una deuda relacionados con Medicare, Centrelink o Child Support.

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

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

Cómo presentar una queja, hacer una sugerencia o dejar comentarios

Si desea presentar una queja u ofrecer una sugerencia o elogio, puede hablar con nuestro personal. Si no está satisfecho con la respuesta recibida, puede hablar con el gerente correspondiente.

Puede llamar a:

- nuestra línea de Complaints and Feedback (Quejas y comentarios), 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 telefónicos 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

Services Australia 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

Sea claro, básiese en los hechos y díganos cuál es el resultado que le gustaría. Proporcionenos su nombre y número de teléfono si presenta una queja y desea que nos pongamos en contacto con usted acerca de eso. Si no nos suministra su nombre y número de teléfono, no podremos responderle.

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

Cuándo 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 obtener más información

- visite servicesaustralia.gov.au/feedback para acceder a más información en inglés
- visite servicesaustralia.gov.au/yourlanguage donde puede leer, escuchar o mirar videos con información en su idioma
- llame al **131 202** para hablar con nosotros en su idioma acerca de los pagos y servicios de Centrelink
- llame al **132 011** para comunicarse con Medicare y al **131 272** para Child Support. Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos ese servicio de manera gratuita
- 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. Esa tarifa puede variar del costo de una llamada local y también puede variar entre los 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 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.



Complaints and feedback

Your feedback is important to us. You can make a complaint, give a compliment or give a suggestion to help us improve our service.

You have the right to ask for a review of our decisions. You can do this if you do not agree with a decision about a payment, service or debt you get from Medicare, Centrelink or 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 want to make a complaint or give a suggestion or compliment, you can speak to our staff. If you are not happy with their reply, 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

Services Australia 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 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. Please provide your name and phone number if you are making a complaint and want us to contact you about it. If you do not provide your name and phone number, we will not be able to respond to you.

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.

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

- go to servicesaustralia.gov.au/feedback for more information in English
- go to servicesaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch videos with information in your language
- call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services
- call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- 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's your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.