



القائمة المرجعية للعنف الأسري والمنزلي

إذا كنت قلقة بشأن سلامتك أو سلامة أسرتك، يمكننا المساعدة. إليك بعض الأشياء التي يجب وضعها في الاعتبار إذا اتصلت بـ Child Support، أو Centrelink أو Medicare.

1. هل لديك إمكانية وصول إلى وثائق الهوية الشخصية؟

قد نطلب وثائق الهوية الشخصية لك ولأطفالك. قد يتضمن هذا مستندات مثل ما يلي:

- رخصة القيادة
- شهادة الميلاد
- تفاصيل التأشيرة
- جواز السفر.

إذا لم يكن بإمكانك الوصول إليها، فلا يزال بإمكاننا مساعدتك. اتصل بنا وسنعمل معك لإيجاد خيارات أخرى.

2. هل تعرفين ما هي الدفعات التي يمكنك الحصول عليها؟

استخدمي Payment and Service Finder الخاص بنا لمعرفة الدفعات والخدمات التي قد تتمكنين من الحصول عليها. يمكنك أيضاً استخدامه للعثور على الخدمات القريبة منك. حددي ولايتك أو إقليمك، ثم العنف الأسري والمنزلي. تفضلي زيارة الموقع servicesaustralia.gov.au/paymentfinder لمزيد من المعلومات باللغة الإنجليزية.

3. هل يتعامل معنا شخص آخر نيابة عنك؟

يمكننا مساعدتك في إنهاء الترتيب إذا كان شخص آخر:

- لديه إذن للتعامل مع Centrelink، أو Medicare، أو Child Support نيابة عنك.
- يحصل على دفعات Centrelink الخاصة بك ويستخدمها.

سنعلمك إذا كنا بحاجة إلى إبلاغ الطرف الآخر بالتغيير.

4. هل لديك أنت أو أطفالك سجل My Health Record؟

يمكن أن يحتوي سجل My Health Record الخاص بك أو بطفلك على معلومات اتصال مثل عنوانك.

إذا كان هذا من شأنه أن يعرض أسرتك للخطر، اتصلنا بخط مساعدة My Health Record على الرقم **1800 723 471** وحددي الخيار 1 (option 1).

5. هل لديك أي متطلبات يجب عليك تلبيةها للحصول على دفعتك من Centrelink؟

قد تحتاجين إلى تلبية متطلبات المشاركة أو الالتزام المتبادل للحصول على دفعة من Centrelink. تحدثي إلينا، أو إلى مقدم الخدمة الخاص بك إذا لم يكن بإمكانك:

- حضور موعد
- تلبية متطلبات المشاركة أو الالتزام المتبادل.

6. هل قمت بتحديث بياناتك الشخصية معنا؟

كجزء من خطة السلامة الخاصة بك، قومي بتحديث بياناتك الشخصية مع Child Support و Centrelink و Medicare. قد يكون ذلك عنواناً بريدياً جديداً أو رقم هاتف.

هذا للتأكد من حصولك أنت فقط على الدفعات والمراسلات منا.

7. هل تحتاجين إلى تغيير أي من كلمات مرورك؟

إذا كان لدى شخص آخر إمكانية الوصول إلى حسابك على الإنترنت أو حسابك على myGov، يمكنك تغيير كلمات المرور الخاصة بك في أي وقت.

إذا كنت قلقة بشأن أمان سجلاتك، فأخبرينا بذلك. على سبيل المثال، إذا كنت تعتقدين أن شخصاً ما دخل إلى حسابك على myGov، اتصلي بمكتب مساعدة myGov على الرقم 132 307 للمساعدة باللغة الإنجليزية.

8. هل تحتاجين إلى التحويل إلى بطاقة Medicare أخرى؟

يمكنك التحويل إلى بطاقة Medicare جديدة إذا كان البقاء على بطاقة سابقة غير آمن.

للقيام بذلك، اتصلي بـ Medicare على الرقم 132 011 وأبلغينا بما تريدين القيام به باللغة الإنجليزية. وسنقوم بتوجيهك إلى الخطوة التالية.

9. هل لديك وصول آمن إلى حساب مصرفي باسمك؟

كجزء من خطة الأمان الخاصة بك، قد يكون لديك وصول آمن إلى حساب مصرفي باسمك وحدك.

إذا كنت تريدين أن نرسل دفعاتك إلى ذلك الحساب، فستحتاجين إلى تغيير تفاصيل حسابك المصرفي. تذكري، ستحتاجين إلى القيام بذلك بشكل منفصل لكل من Centrelink، و Medicare، و Child Support.

10. هل تحتاجين إلى المساعدة لفهم معلوماتنا؟

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لفهم المعلومات حول دفعاتنا وخدماتنا، فهناك خيارات متاحة. على سبيل المثال، يمكننا مساعدتك إذا:

- كان لديك ضعف في السمع أو الكلام
- كنت بحاجة للتحدث إلى شخص ما بلغتك
- إذا كان لديك أو لدى شخص في رعايتك إعاقة أو مرض أو إصابة.

للتحدث إلينا بلغتك، اتصلي على:

- 131 202 حول دفعات وخدمات Centrelink
- خدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS National) Translating and Interpreting Service على الرقم 131 450 حول دفعات وخدمات Medicare أو Child Support.

تفضلي بزيارة الموقع servicesaustralia.gov.au/accessibility لمزيد من المعلومات باللغة الإنجليزية.

يمكنك أيضاً العثور على معلومات بلغتك على الموقع servicesaustralia.gov.au/yourlanguage

11. هل لديك حالة **child support** حالياً أو تحتاجين لتقديم طلب للحصول على **child support** من أجل **Family Tax Benefit** الخاصة بك؟

اتصلي بـ Child Support على الرقم **131 272** للحصول على معلومات باللغة الإنجليزية إذا كنت تشعرين بالقلق بشأن:

- طلب **child support** من شريكك السابق
- اتصالنا بشريكك السابقة.

12. هل هناك أشياء أخرى تحتاجين إلى التحدث معنا بشأنها؟

يمكنك التحدث إلينا إذا كانت لديك أسئلة حول:

- دفعات أو دين **Centrelink**
- دفعات أو عمليات **Medicare**
- تقييمات أو دين **Child Support**
- أمان سجلات **Child Support**، أو **Centrelink**، أو **Medicare** الخاصة بك.

تفضلي بزيارة الموقع **servicessaustralia.gov.au/contact** لمزيد من المعلومات باللغة الإنجليزية.

13. أين يمكنني العثور على خدمات وأدوات دعم أخرى؟

يقدم الأخصائيون الاجتماعيون لدينا استشارات مجانية وسريّة. يمكنهم إحالتك إلى خدمات أخرى قد يمكنها المساعدة. اتصلي بخط خدمات التوظيف لدينا **Employment Services** على الرقم **132 850** واطلبي التحدث إلى الأخصائي الاجتماعي. أخبرينا إذا كنت بحاجة إلى مترجم. سنقوم بترتيب مترجم مجاناً.

توجد منظمات أخرى لمساعدتك. يمكنك العثور على قائمة بها باللغة الإنجليزية على الموقع **servicessaustralia.gov.au/domesticviolence**

1800RESPECT (1800 737 732) لديه خط مساعدة على مدار 24 ساعة 7 أيام في الأسبوع ووظيفة "البحث عن خدمات في منطقتك".

Ask Izzy هو دليل لمساعدتك في العثور على الخدمات في منطقتك. تفضلي بزيارة الموقع **askizzy.org.au**



Family and domestic violence checklist

If you are concerned about your or your family's safety, we can help. Here are some things to keep in mind if you contact Child Support, Centrelink or Medicare.

1. Do you have access to personal identity documents?

We may ask for personal identity documents for you and your children. This could include documents like these:

- driver licence
- birth certificate
- visa details
- passport.

If you do not have access to them, we can still help you. Contact us and we will work with you to find other options.

2. Do you know what payments you can get?

Use our Payment and Service Finder to see what payments and services you may be able to get.

You can also use it to find services near you. Select your state or territory, then family and domestic violence. Go to servicessaustralia.gov.au/paymentfinder for more information in English.

3. Does someone else deal with us on your behalf?

We can help you end an arrangement if someone else:

- has permission to deal with Centrelink, Medicare or Child Support on your behalf
- is getting and using your Centrelink payment.

We will let you know if we need to tell the other party about the change.

4. Do you or your children have a My Health Record?

Your or your child's My Health Record can contain contact information such as your address.

If this could put your family at risk, call the My Health Record Help line on **1800 723 471** and select **option 1**.

5. Do you have any requirements you need to meet to get your Centrelink payment?

You may need to meet participation or mutual obligation requirements to get a Centrelink payment.

Talk to us, or your provider, if you cannot:

- attend an appointment
- meet your participation or mutual obligation requirements.

6. Have you updated your personal details with us?

As part of your safety planning, update your personal details with Child Support, Centrelink and Medicare. This could be a new postal address or phone number.

This is to make sure only you get payments and correspondence from us.

7. Do you need to change any of your passwords?

If someone else has access to your online or myGov accounts, you can change your passwords at any time.

If you are concerned about the security of your records, let us know. For example, if you think someone has accessed your myGov account, call the myGov help desk on **132 307** for help in English.

8. Do you need to transfer yourself to another Medicare card?

You can transfer to a new Medicare card if it is unsafe to remain on a previous card.

To do this, call Medicare on **132 011** and tell us what you want to do in English. We will direct you to the next step.

9. Do you have secure access to a bank account in your own name?

As part of your safety planning, you may have secure access to a bank account in your name only.

If you would like us to send your payments to that account, you will need to change your bank account details. Remember, you will need to do this separately for Centrelink, Medicare and Child Support.

10. Do you need help to understand our information?

If you need help to understand information about our payments and services, there are options available. For example, we can help if:

- you have a hearing or speech impairment
- you need to talk to someone in your language
- you or someone in your care have a disability, illness or injury.

To speak to us in your language, call:

- **131 202** about Centrelink payments and services
- the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450** about Medicare or Child Support payments and services.

Go to servicessaustralia.gov.au/accessibility for more information in English.

You can also find information in your language at servicessaustralia.gov.au/yourlanguage

11. Do you have a current child support case or need to apply for child support for your Family Tax Benefit?

Call Child Support on **131 272** for information in English if you are concerned about:

- seeking child support from your ex-partner
- us contacting your ex-partner.

12. Is there other business you need to talk to us about?

You can talk to us if you have questions about:

- Centrelink payments or debt
- Medicare payments or processes
- Child Support assessments or debt
- the security of your Child Support, Centrelink or Medicare records.

Go to servicessaustralia.gov.au/contact for more information in English.

13. Where can I find other support services and tools?

Our social workers provide free, confidential counselling. They can refer you to other services that might help. Call our Employment Services line on **132 850** and ask to speak to a social worker. Let us know if you need an interpreter. We will arrange one for free.

There are other organisations to help you. You can find a list in English at servicessaustralia.gov.au/domesticviolence

1800RESPECT (1800 737 732) has a 24 hour, 7 day a week helpline and 'Find services in your area' function.

Ask Izzy is a directory to help you find services in your area. Go to askizzy.org.au