



## Danh sách kiểm tra liên quan đến bạo hành gia đình và trong nhà

Nếu quý vị lo lắng về sự an toàn của bản thân hoặc gia đình, chúng tôi có thể giúp quý vị. Dưới đây là một số điều cần lưu ý nếu quý vị liên lạc với Child Support, Centrelink hay Medicare.

### 1. Quý vị có giấy tờ chứng minh danh tính hay không?

Chúng tôi có thể yêu cầu giấy tờ chứng minh danh tính của quý vị và con cái. Những giấy tờ này có thể là những giấy tờ dưới đây:

- bằng lái xe
- giấy khai sinh
- chi tiết thị thực
- hộ chiếu.

Nếu quý vị không có giấy tờ này, chúng tôi vẫn có thể giúp quý vị. Hãy liên lạc với chúng tôi và chúng tôi sẽ hợp tác với quý vị tìm cách khác.

### 2. Quý vị có biết mình có thể được hưởng những khoản trợ cấp nào hay không?

Hãy sử dụng Payment and Service Finder để tìm xem quý vị có thể được hưởng những khoản trợ cấp và dịch vụ nào.

Quý vị cũng có thể sử dụng tiện ích này để tìm các dịch vụ gần nơi quý vị cư ngụ. Chọn tiểu bang hoặc lãnh thổ nơi quý vị cư ngụ, sau đó là bạo hành gia đình và trong nhà. Truy cập [servicesaustralia.gov.au/paymentfinder](https://servicesaustralia.gov.au/paymentfinder) để biết thêm thông tin tiếng Anh.

### 3. Có người nào khác thay mặt quý vị nói chuyện với chúng tôi hay không?

Chúng tôi có thể giúp quý vị kết thúc một cách thức đã dàn xếp nếu người khác:

- được phép thay mặt quý vị nói chuyện với Centrelink, Medicare hay Child Support
- đang lãnh và sử dụng khoản trợ cấp Centrelink của quý vị.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu chúng ta cần phải thông báo cho bên kia về sự thay đổi này.

#### **4. Quý vị hoặc con quý vị có My Health Record hay không?**

My Health Record của quý vị hoặc con quý vị có thể có thông tin liên lạc như địa chỉ của quý vị.

Nếu điều này có thể khiến gia đình quý vị gặp nguy hiểm, hãy gọi cho đường dây Trợ giúp của My Health Record qua số **1800 723 471** và chọn **1**.

#### **5. Quý vị có bất kỳ yêu cầu nào cần phải làm tròn bổn phận để được lãnh trợ cấp Centrelink hay không?**

Quý vị nhiều khi cần phải làm tròn bổn phận đối với các yêu cầu về tham gia hoặc nghĩa vụ tương hỗ (mutual obligation) để được lãnh trợ cấp Centrelink.

Hãy tiếp xúc với chúng tôi, hay cơ sở cung cấp dịch vụ nếu quý vị không thể:

- đến dự cuộc hẹn
- làm tròn bổn phận đối với các yêu cầu về tham gia hoặc nghĩa vụ tương hỗ (mutual obligation) của mình.

#### **6. Quý vị có cập nhật thông tin cá nhân của quý vị với chúng tôi hay chưa?**

Trong khuôn khổ kế hoạch giữ an toàn của quý vị, hãy cập nhật chi tiết cá nhân của mình với Child Support, Centrelink và Medicare. Những chi tiết này có thể là địa chỉ bưu điện hoặc số điện thoại mới.

Lý do là để bảo đảm chỉ có quý vị mới nhận được khoản trợ cấp và thư từ chúng tôi.

#### **7. Quý vị có cần đổi mật khẩu hay không?**

Nếu người khác có thể truy cập tài khoản trực tuyến hoặc myGov của quý vị, quý vị có thể đổi mật khẩu của mình bất cứ lúc nào.

Nếu lo ngại về vấn đề bảo mật liên quan đến hồ sơ của mình, quý vị hãy cho chúng tôi biết. Ví dụ, nếu quý vị nghĩ rằng có người đã truy cập tài khoản myGov của mình, thì quý vị hãy gọi cho ban trợ giúp myGov qua số **132 307** để được giúp đỡ bằng tiếng Anh.

#### **8. Quý vị có cần xin thẻ Medicare khác cho mình hay không?**

Quý vị có thể xin thẻ Medicare khác nếu không an toàn để quý vị tiếp tục xài thẻ cũ.

Muốn xin thẻ khác, quý vị hãy gọi cho Medicare qua số **132 011** và nói cho chúng tôi biết quý vị muốn làm gì bằng tiếng Anh. Chúng tôi sẽ hướng dẫn quý vị làm gì tiếp theo.

#### **9. Quý vị có tài khoản ngân hàng nào dưới tên riêng của mình để sử dụng một cách an toàn hay không?**

Trong khuôn khổ kế hoạch giữ an toàn của quý vị, quý vị có thể sử dụng tài khoản ngân hàng riêng dưới tên của mình một cách an toàn.

Nếu muốn chúng tôi chuyển khoản trợ cấp vào tài khoản đó, thì quý vị sẽ phải sửa đổi chi tiết tài khoản ngân hàng của quý vị. Hãy nhớ rằng, quý vị sẽ phải làm điều này riêng biệt cho Centrelink, Medicare và Child Support.

## 10. Quý vị có cần có người giúp để quý vị hiểu thông tin của chúng tôi hay không?

Nếu quý vị cần có người giúp để quý vị hiểu thông tin về các khoản trợ cấp và dịch vụ của chúng tôi, thì đã có sẵn các cách thức khác nhau. Ví dụ: chúng tôi có thể giúp nếu:

- quý vị bị khiếm thính hoặc nói khó
- quý vị cần nói chuyện với ai đó bằng ngôn ngữ của mình
- quý vị hoặc ai đó đang được quý vị chăm sóc, bị khuyết tật, bệnh tật hoặc thương tật.

Muốn nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ của quý vị, hãy gọi:

- **131 202** về các khoản trợ cấp và dịch vụ của Centrelink
- Translating and Interpreting Service (TIS National) qua số **131 450** về các khoản trợ cấp và dịch vụ của Medicare hoặc Child Support.

Truy cập [servicessaustralia.gov.au/accessibility](https://servicessaustralia.gov.au/accessibility) để biết thêm thông tin tiếng Anh.

Quý vị cũng có thể tìm được thông tin bằng ngôn ngữ của mình tại [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicessaustralia.gov.au/yourlanguage)

## 11. Quý vị đang có vụ việc nào liên quan đến child support hoặc cần nộp đơn với child support để được lãnh Family Tax Benefit hay không?

Hãy gọi cho Child Support qua số **131 272** để biết thông tin tiếng Anh nếu quý vị muốn:

- đòi người bạn đời cũ trả child support
- chúng tôi liên lạc với người bạn đời cũ của quý vị.

## 12. Quý vị có bất kỳ điều gì khác cần nói chuyện với chúng tôi hay không?

Quý vị có thể nói chuyện với chúng tôi nếu có thắc mắc về:

- các khoản trợ cấp hoặc nợ Centrelink
- các khoản trợ cấp hoặc thủ tục Medicare
- các khoản thẩm định hoặc nợ Child Support
- vấn đề bảo mật liên quan đến hồ sơ Child Support, Centrelink hay Medicare của quý vị.

Truy cập [servicessaustralia.gov.au/contact](https://servicessaustralia.gov.au/contact) để biết thêm thông tin tiếng Anh.

## 13. Tôi có thể tìm các dịch vụ và công cụ trợ giúp khác ở đâu?

Nhân viên xã hội của chúng tôi tư vấn miễn phí, bảo mật. Họ có thể giới thiệu quý vị đến các dịch vụ khác có thể giúp quý vị. Hãy gọi cho đường dây Employment Services qua số **132 850** và xin được nói chuyện với nhân viên xã hội. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên. Chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị.

Có những tổ chức khác có thể giúp quý vị. Quý vị có thể tìm danh sách bằng tiếng Anh tại [servicessaustralia.gov.au/domesticviolence](https://servicessaustralia.gov.au/domesticviolence)

**1800RESPECT (1800 737 732)** có đường dây trợ giúp 24 giờ, 7 ngày một tuần và chức năng 'Tìm dịch vụ trong khu vực quý vị cư ngụ'.

Ask Izzy là danh mục để giúp quý vị tìm các dịch vụ trong khu vực quý vị cư ngụ. Truy cập **[askizzy.org.au](http://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](https://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](https://servicessaustralia.gov.au/accessibility) for more information in English.

You can also find information in your language at [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://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](https://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](https://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](https://askizzy.org.au)