Inclusive Employment Australia

Finding careers for people with disability

# Tus derechos al participar en Inclusive Employment Australia

Si participas en el programa Inclusive Employment Australia, tienes derechos y puedes esperar ciertas cosas de nosotros y de tu proveedor: trato justo, privacidad, información accesible y opciones reales siempre que sea posible.

Puedes encontrar información sobre tus derechos en la Declaración de derechos y responsabilidades de los participantes en Inclusive Employment Australia (www.dss.gov.au/inclusive-employment-australia/resource/inclusive-employment-australia-participant-rights-and-responsibilities-statement).

Esta Declaración ofrece más información sobre tus derechos cuando trabajas con tu proveedor, las normas que establecemos para los proveedores y cómo acceder a los servicios de apoyos.

## Tu derecho a recibir servicios de calidad

Tienes derecho a recibir servicios de buena calidad, y el Departamento de Servicios Sociales ha establecido unas normas que los proveedores de Inclusive Employment Australia deben cumplir.

Todos los proveedores de Inclusive Employment Australia deben cumplir las Normas Nacionales para los Servicios de Discapacidad (NSDS) (www.health.gov.au/resources/collections/national-standards-for-disability-services-resources).

Estas normas son un conjunto de reglas que explican cómo debes ser tratado. Ayudan a garantizar que se te trate de forma justa e igualitaria y que recibas servicios de calidad adecuados para ti.

Las NSDS describen seis normas:

- Derechos
- Participación e inclusión
- Resultados individuales
- Comentarios y quejas
- Acceso a los servicios
- Gestión del servicio.

# Tu derecho a la privacidad

Tienes derecho a que tu información personal se mantenga privada, y tu proveedor de servicios de Inclusive Employment Australia debe respetar ese derecho.

El proveedor te pedirá cierta información personal cuando comiences a utilizar sus servicios. Solo puede solicitar la información que necesite para saber cómo prestarte la mejor asistencia.

Tu información personal te pertenece y no se facilitará a nadie a menos que lo exija la ley o que des tu consentimiento.

Encontrarás más información sobre tu derecho a la privacidad en el sitio web de Inclusive Employment Australia (www.dss.gov.au/inclusive-employment-australia/inclusive-employment-australia-participant-privacy-and-consent).

# Tu derecho a cambiar de opinión

Puedes cambiar de opinión y retirar tu consentimiento (decir «no») en cualquier momento si no quieres que el proveedor facilite tu información a nadie más. Habla con tu proveedor sobre cómo hacerlo.

Ten en cuenta que, si no facilitas información personal y retiras tu consentimiento, esto puede limitar los servicios que el proveedor puede prestarte. También puede afectar tus requisitos de obligación mutua. Encontrarás más información sobre los requisitos de obligación mutua en la página web de Services Australia (www.servicesaustralia.gov.au/mutual-obligation-requirements).

# Tu derecho a un intérprete

Para hablar con nosotros en español puedes utilizar el Servicio de Traducción e Interpretación (TIS National).

TIS National está disponible las 24 horas del día, todos los días. Hay intérpretes para más de 150 idiomas. Llama a TIS National al **131 450**.

Visita el sitio web de TIS National (www.tisnational.gov.au) para obtener más información sobre su servicio de interpretación.

# Tus derechos si no estás satisfecho con el servicio

Si crees que no estás recibiendo la ayuda adecuada, deberías hablar primero con tu proveedor. El proveedor recibirá gustosamente tus comentarios y colaborará contigo para resolver cualquier problema.

Si no puedes hablar con tu proveedor sobre tus inquietudes, o si deseas presentar una queja, puedes llamar al Servicio de Resolución de Quejas y Derivación al **1800 880 052**. Se trata de un servicio de resolución independiente.

Quizás desees obtener apoyo de un defensor a través del Programa Nacional de Defensa de las Personas con Discapacidad, gestionado por el Departamento de salud, discapacidad y la tercera edad del Gobierno de Australia. Un defensor puede ayudarte en cualquier etapa del programa.

Para encontrar un proveedor de defensa de las personas con discapacidad en tu zona visita el Buscador de defensores de las personas con discapacidad (www.askizzy.org.au/disability-advocacy-finder)

# Más información

Puedes encontrar más información y recursos en el sitio web de Inclusive Employment Australia (www.dss.gov.au/inclusive-employment-australia), incluida la hoja informativa sobre los derechos y responsabilidades de los participantes. También puedes llamar al número nacional de Atención al Cliente al **1800 805 260**.

- Los usuarios de Speak and Listen deben llamar al 1300 555 727 y pedir que les comuniquen con el 1300 653 227.
- Si eres sordo, tienes dificultades auditivas o dificultades para comunicarte verbalmente, utiliza el Servicio Nacional de Retransmisión para ponerte en contacto con el Número Nacional de Atención al Cliente. Para obtener más información, visita www.accesshub.gov.au.
- Si necesitas un intérprete, llama a TIS National al **131 450*** y pide que te comuniquen con el **1800 805 260**.

* Es posible que se cobren las tarifas por llamadas a números «13» y «1800» desde teléfonos móviles.

Las tarifas de las llamadas desde teléfonos fijos y móviles pueden variar. Consulta con tu proveedor de servicios actual.