



Disability Advocacy
Support Helpline

Una guía de nuestros servicios

Presentado por Advocacy Law Alliance en asociación con Disability Gateway

Spanish | Español





El equipo de la Disability Advocacy Support Helpline (Línea de ayuda para la defensa de las personas con discapacidad) cree que todos tienen derecho a la igualdad y a una oportunidad justa. Apoyamos a las personas con discapacidad para que defiendan sus derechos, reciban un trato justo y disfruten de una buena calidad de vida.



Acerca de nuestros servicios

¿Qué es la Disability Advocacy Support Helpline?

La Línea de ayuda es un servicio de defensa individual a corto plazo para todas las personas con discapacidad, sus cuidadores o personas de apoyo. El servicio se ofrece por teléfono.

¿Cómo podemos ayudarlo?

Nuestros defensores expertos pueden brindarle orientación sobre los aspectos de su vida en los que siente que lo tratan injustamente. También podemos ayudarlo a entender y defender sus derechos.

Trabajaremos con usted para ayudarlo a resolver su problema y, por lo general, le proporcionaremos asistencia durante un máximo de tres sesiones. También lo ayudaremos a que se proteja a usted mismo siempre que sea posible.

Nuestros defensores lo escucharán, le proporcionarán información, explorarán opciones y trabajarán con usted para acordar los pasos a dar para abordar el problema. Si su asunto no es adecuado para una defensa a corto plazo, trataremos de encontrar los servicios más adecuados para ayudarlo.

¿En qué temas ayudamos?

Nuestros asesores de la línea de ayuda pueden ayudarlo con un problema a la vez. Podemos ayudarlo a entender sus derechos y a recibir un trato justo con:

- servicios y programas gubernamentales como Centrelink y el Plan Nacional de Seguro de Incapacidad (NDIS);
- servicios para personas con discapacidad;
- otros servicios y empresas;
- lugares de trabajo;
- escuelas, universidades y TAFE;
- alojamiento;
- transporte y accesibilidad;
- problemas sobre el cuidado de la salud y el dinero.

¿En qué no podemos ayudar?

Nuestros servicios de defensa individual no cubren algunas cosas; sin embargo, siempre haremos todo lo posible para sugerirle alguien que pueda ayudarlo. En caso de no poder ayudarlo con un problema en particular, le explicaremos por qué.

Nuestros servicios no incluyen:

- asistencia en asuntos ante el Tribunal Administrativo de Apelaciones (Administrative Appeals Tribunal, AAT): una vez que el asunto avance ante el AAT, se lo derivará a un proveedor de apelaciones del NDIS;
- asesoramiento legal: somos un servicio de defensa no legal, pero podemos hacer las derivaciones adecuadas para que acceda al asesoramiento legal de un centro legal comunitario o asistencia legal;
- servicios de casos: no podemos brindar asistencia para abordar múltiples problemas a la vez ni ayudar a solicitar o administrar servicios;
- servicios de defensa cuando haya un servicio más adecuado disponible: si hay un servicio más adecuado para su problema, lo ayudaremos derivándolo a ese servicio. Su defensor analizará estas opciones con usted;
- defensa de dos personas con diferentes perspectivas en el mismo asunto: no podemos defender a dos personas en el mismo asunto si tienen puntos de vista diferentes sobre el mejor resultado.

¿Cuánto cuestan nuestros servicios?

Nada, son gratis.

Nuestros defensores lo escucharán, le proporcionarán información, explorarán opciones y trabajarán con usted para acordar los pasos a dar para abordar el problema.



Cómo funcionan nuestros servicios

¿Qué pasará?

Su defensor trabajará en colaboración con usted para resolver el problema. Creemos que para obtener el mejor resultado, es muy importante que usted y su defensor trabajen juntos.

Primero, su defensor hablará con usted sobre el problema, lo que ha sucedido hasta ahora y el resultado que busca. Luego, su defensor le dará su perspectiva sobre cualquier problema que pudiera estar impidiéndole progresar y las posibles medidas que podría tomar para obtener un resultado justo. Esto puede implicar cosas como presentar una queja, solicitar una revisión o tomar una decisión sobre qué hacer a continuación.

Podemos brindar apoyo de diversas maneras. Por ejemplo, podemos defenderlo en su nombre o podemos brindarle apoyo y ayudarlo a protegerse a usted mismo.

La defensa que proporcionamos se brinda a través de sesiones telefónicas. Como se trata de un servicio de defensa a corto plazo, el número máximo de sesiones disponibles para un tema suele ser de tres sesiones.

Durante todo el proceso, nos centraremos en usted, lo ayudaremos a desarrollar habilidades y conocimientos para abordar el problema y le brindaremos la mejor oportunidad posible de lograr un resultado justo.

¿Qué puede hacer?

Siempre que pueda, es importante que participe activamente. Trabajaremos con usted para identificar las medidas que usted puede tomar y las que puede tomar su defensor.

Lo apoyaremos para que se defienda por sí mismo siempre que sea posible, ya que creemos que desarrollar estas habilidades lo ayudará a prepararse para defender sus propios derechos y resolver otros problemas que puedan surgir en el futuro. Para nosotros, usted es el experto de su vida y estará en el centro de todas las decisiones. Nuestra función es estar a su lado, apoyarlo y ayudarlo con los recursos que necesita para obtener una oportunidad justa.

¿Quién trabajará con usted?

Nuestro equipo de defensores está formado por personas de diferentes orígenes, todas con las calificaciones, habilidades y experiencia pertinentes trabajando en la defensa. Somos un servicio culturalmente seguro, comprometido a brindar un servicio acogedor y útil para todos, incluidos los aborígenes e isleños del Estrecho de Torres, las personas de entornos que no hablan inglés y la comunidad LGBTIQ+. Nuestros defensores brindan un servicio integral, lo que significa que normalmente contará con el apoyo de una sola persona durante todo el proceso de defensa.

¿Nuestros servicios de defensa son independientes?

Trabajamos con la mayor independencia posible de otros proveedores de servicios y del gobierno. En cada caso, comprobamos que los intereses de un defensor no interfieran con su labor de defensa.

Si identificamos algún conflicto de intereses posible, contamos con procedimientos para tratarlo de manera abierta y transparente.

Nuestros defensores no pueden aceptar obsequios o pagos de personas a las que apoyan con servicios de defensa.



Sus derechos y responsabilidades

Sus derechos

1. Ser tratado con equidad y respeto.
2. Tomar sus propias decisiones sobre los servicios de apoyo a la defensa que recibe.
3. Estar completamente informado, de tal manera que pueda entender.
4. Proteger su información personal y no compartirla sin su permiso.
5. Sentirse seguro a la hora de quejarse si no está satisfecho con su defensor.
6. Trabajar con un defensor que sea independiente de los proveedores de servicios para personas con discapacidad y que no tenga ningún conflicto de interés.

Sus responsabilidades

1. Tratar a su defensor con respeto.
2. Contarle a su defensor todo lo que sabe sobre su problema.
3. Trabajar activamente con su defensor y completar cualquier tarea, siempre que sea posible, que ayude a avanzar en el tema.
4. Informarnos con antelación razonable si necesita cambiar o cancelar una cita telefónica.
5. Proporcionar cualquier documentación que solicite su defensor dentro del plazo acordado.
6. Permanecer en contacto con su defensor mientras dure su caso. Si su defensor no puede ponerse en contacto con usted, no podremos apoyarlo y cerraremos su caso.

Trabajaremos con usted para identificar las medidas que usted puede tomar y las que puede tomar su defensor.



Su información personal

¿Por qué guardamos su información?

El equipo de la línea de ayuda recopila información en un expediente electrónico sobre cada persona que utiliza el servicio. Hacemos esto para asegurarnos de registrar el trabajo que hacemos para usted y para hacer un seguimiento de cómo vamos a obtener el resultado que desea.

¿Cómo guardamos y utilizamos su información?

Conservamos información personal básica y otra información sobre su situación. Registramos los resultados que espera y tomamos notas de lo que hemos estado haciendo. A partir de esta información, también elaboramos informes para demostrar que estamos haciendo nuestro trabajo. Por ejemplo, podemos informar sobre el número de personas con las que trabajamos y la discapacidad más común de las personas que acudieron a nosotros en busca de ayuda. Estos informes no identifican a ninguna persona.

¿Durante cuánto tiempo conservamos su información?

Conservaremos su expediente en nuestro sistema durante siete (7) años. Transcurridos siete años, es posible que su expediente se destruya y no estamos obligados a proporcionarle una copia de su archivo.

¿Puede ver su expediente?

Puede ver u obtener una copia de su expediente en cualquier momento mientras trabajemos con usted, o durante los siete años siguientes; simplemente póngase en contacto con nosotros y solicítelo. Solo puede solicitar su propio expediente personal o el de un menor del que sea el tutor legal. Después de confirmar su identidad, es posible que se le proporcione una copia del expediente, pero el expediente seguirá perteneciendo al servicio.

¿Cómo se mantiene segura la información?

Su privacidad es muy importante para nosotros. Su expediente se almacenará en un sistema seguro de gestión de relaciones con los clientes (Customer Relationship Management, CRM).

¿Quién tiene acceso a su información?

Las únicas personas que pueden consultar su expediente son las personas que trabajan para la línea de ayuda y prestan asistencia en su caso. Si necesitamos hablar con otras personas sobre su caso, primero le pediremos su permiso. Las excepciones a esto son:

- en algunos casos, un tribunal o una autoridad legal puede ordenarnos que proporcionemos información en un expediente;
- cuando tenemos la obligación legal de denunciar que un niño se encuentra en riesgo;
- cuando existe un riesgo grave para la vida, la salud o la seguridad de una persona o una amenaza para la salud o la seguridad públicas.

Póngase en contacto con nosotros si desea una copia de nuestra Política de privacidad.

Puede ver u obtener una copia de su expediente en cualquier momento mientras trabajamos con usted.



Nuestro compromiso con la calidad

¿Qué puede hacer si no está satisfecho con nuestros servicios?

Si no está satisfecho con alguna parte de nuestros servicios, tiene derecho a decírnoslo y le responderemos. Agradecemos cualquier comentario, positivo o negativo, porque nos ayuda a ofrecer mejores servicios. Su queja se gestionará de manera justa y no afectará su defensa ni su acceso a nuestro servicio.

¿Cómo puede presentar una queja o dar su opinión?

Puede presentar una queja o dar su opinión en cualquier momento de la manera que más le convenga:

- **Hable con su defensor** o con la persona con la que tenga el problema. Cuando haga esto, puede traer a un amigo, familiar, cuidador o alguien de confianza.
- **Escríbanos a:**
Suite 1, Level 2, Devonshire House
408 King Street
Newcastle West NSW 2302
- **Envíenos un correo electrónico a:**
thehelpline@advocacylaw.org.au
- **Póngase en contacto con el Complaints Resolution and Referral Service (Servicio de resolución y derivación de quejas)** (un servicio independiente) al 1800 880 052.

Agradecemos cualquier comentario porque nos ayuda a ofrecer mejores servicios.



Disability Advocacy Support Helpline

Más información

Para obtener más información sobre nuestros servicios, póngase en contacto con nosotros.

Correo electrónico: thehelpline@advocacylaw.org.au

El equipo de la Disability Advocacy Support Helpline reconoce a todos los aborígenes e isleños del Estrecho de Torres, sus tierras, aguas y creencias en las que tenemos el privilegio de trabajar con y para ellas. Respetamos a los jefes de tribus del pasado, el presente y los emergentes de todos los países de Australia porque guardan los recuerdos, las tradiciones, la cultura y la esperanza de su pueblo.