



Estatuto de Servicio al Participante

Participant Service Charter

Marcar una diferencia para las personas
que utilizan el NDIS

Versión de lectura fácil
Spanish | Español



ndis

[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

Cómo usar este estatuto



El Organismo Nacional de Seguro por Discapacidad (National Disability Insurance Agency, NDIA) escribió este estatuto. Cuando vea la palabra "nosotros", esto significa el NDIA.



Hemos escrito este estatuto de manera que sea de fácil lectura.

Utilizamos dibujos para explicar algunas ideas.

Negrita

No está en
negrita

Hemos escrito algunas palabras en **negrita**.

Esto significa que las letras son más gruesas y más oscuras.



Explicamos qué significan estas palabras.

Hay una lista de estas palabras en la página 41.



Este estatuto de lectura fácil es un resumen de otro documento. Esto significa que solo incluye la información más importante.



Puede encontrar el otro documento en nuestro sitio web.

www.ndis.gov.au/servicecharter



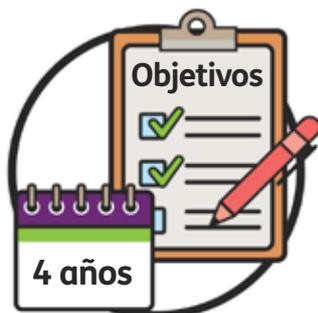
Puede solicitar ayuda para leer este estatuto. Un amigo, un miembro de la familia o un acompañante puede ayudarlo.



Hay otra información que podría ayudarlo(a) a leer y comprender este estatuto.



Es posible que quiera leer nuestro Plan Corporativo.



Nuestro Plan Corporativo explica los objetivos para el NDIS durante los próximos 4 años.



También puede leer nuestro Plan de Mejoramiento del Servicio al Participante.



El Plan de Mejoramiento del Servicio al Participante explica de qué manera mejoraremos nuestros servicios.



No tiene que leer este estatuto de una vez.
Puede tomarse el tiempo que necesite para leerlo a su ritmo.

¿Qué contiene este documento?

Acerca del Estatuto de Servicio al Participante	6
¿De qué modo seremos transparentes?	11
¿De qué modo le daremos respuestas?	13
¿De qué modo seremos respetuosos?	14
¿De qué modo promoveremos su autonomía?	15
¿Cómo nos conectaremos con usted?	17
¿Qué puede esperar?	20
¿Cómo sabremos si este estatuto está funcionando?	26
Cómo comunicarnos lo que usted piensa	30
Si tiene algún problema	32
Si usted no está conforme con la decisión	34
Comuníquese con nosotros	38
Lista de palabras	41

Acerca del Estatuto de Servicio al Participante



Los **participantes** son las personas con discapacidad que forman parte del Programa Nacional de Seguro por Discapacidad.

Lo llamamos el NDIS.



Los participantes son la parte más importante de todo el trabajo que hacemos.



Queremos que los participantes tomen sus propias decisiones con respecto a su vida.

Y queremos apoyar a todas las personas que utilizan el NDIS.

Esto incluye a:



- niños(as) y jóvenes;



- adultos;



- padres/madres y familias;



- personas que quieren sumarse al NDIS.



Actualizamos el Estatuto de Servicio al Participante de acuerdo con los cambios realizados a la ley.



El Estatuto de Servicio al Participante explica qué puede esperar del NDIS.



Queremos que usted tenga una buena experiencia cuando utilice el NDIS.

Cuando trabajemos con usted:



- seremos transparentes;



- daremos respuestas;



- seremos respetuosos.

También:



- promoveremos su autonomía;



- nos conectaremos con usted.



Hablamos con más detalle sobre cada una de estas cosas en las páginas siguientes.

¿De qué modo seremos transparentes?



Cuando somos **transparentes**, le facilitaremos la comprensión de nuestra información y de nuestras decisiones.



Para ser transparentes, nos aseguraremos de que nuestra información sea fácil de:

- comprender;
- encontrar y usar.

Para ser transparentes:



- nos mantendremos en contacto con usted;



- le diremos qué está pasando.

Y:



- nos comunicaremos con usted de la manera que usted elija;



- le explicaremos las decisiones que tomamos;



- responderemos sus preguntas.

¿De qué modo le daremos respuestas?



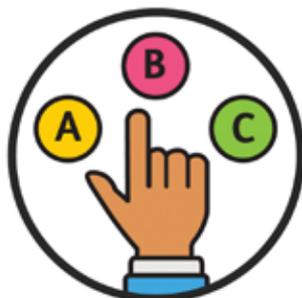
Cuando le demos **respuestas**, lo(a) ayudaremos con lo que necesite.



Para dar respuestas, tomaremos las decisiones a tiempo. Usted puede encontrar más información sobre esto en la página **20**.



Además, le daremos el nombre de una persona para comunicarse, de modo que tenga que contar su historia solo una vez.



Y le daremos opciones y alternativas si cambia su situación de vida.

¿De qué modo seremos respetuosos?



Cuando somos **respetuosos**, lo(a) tratamos como persona.



Para ser respetuosos:

- lo(a) escucharemos;
- trabajaremos con usted.



Y nos aseguraremos de que nuestro personal comprenda su discapacidad y **diversidad**.

La diversidad es lo que diferencia a las personas.



También usaremos su **opinión** para aprender.

Cuando usted da su opinión, usted le dice a alguien:

- lo que hace bien;
- lo que es necesario corregir.

¿De qué modo promoveremos su autonomía?



Cuando **promovemos su autonomía**, lo(a) ayudamos a vivir la vida de la manera que usted quiere.

Lo(a) ayudaremos a encontrar y usar la información.



Para promover su autonomía:

- haremos que lo que hacemos sea fácil de comprender;
- haremos que trabajar con nosotros le resulte fácil.



Y le daremos la información para asegurarle que:

- pueda tomar las decisiones;
- tenga el apoyo para tomar las decisiones.



Además, le explicaremos sus **derechos** para que usted sepa qué trato puede esperar.

Los derechos son normas sobre cómo se debe tratar a todos de manera justa y equitativa.



También garantizaremos que usted dé su opinión sobre qué ofrece su plan.



Y escucharemos y trabajaremos con las personas con discapacidad para que podamos aprender de sus experiencias.

¿Cómo nos conectaremos con usted?



Cuando nos **conectamos** con usted, lo(a) ayudamos a encontrar los apoyos y servicios que necesita.



Para conectarnos con usted, le daremos opciones sobre cómo usted se puede comunicar con nosotros.

Y lo(a) ayudaremos a:



- utilizar su plan de la manera más adecuada para usted;



- encontrar los apoyos y servicios.



También nos conectaremos con la comunidad.

Esto los ayudará a saber acerca del NDIS y cómo funciona.



Y nos conectaremos con personas de diferentes comunidades en toda Australia.

Esto incluye a:



- personas de comunidades de las primeras naciones;



- personas que hablan otro idioma que no sea inglés.

Además incluye personas que provienen de diversos orígenes y **culturas**.



Su cultura es:

- su modo de vida y creencias;
- qué es importante para usted.



E incluye a las personas de las comunidades **LGBTIQA+**.

Las letras LGBTIQA significan lesbiana, gay, bisexual, transgénero, intersexual, *queer* o en cuestionamiento y asexual.



El signo "+" es para las personas que forman parte de la comunidad LGBTIQA+, pero no se refieren a sí mismos usando una palabra de la lista.

¿Qué puede esperar?

Usted puede esperar que nosotros hagamos las cosas a tiempo, que incluye:



- tomar decisiones;



- darle información;



- revisar una decisión.



En las páginas siguientes explicaremos:

- qué haremos;
- cuántos días nos llevará.



Cómo comenzar con el NDIS

Qué haremos	Lo que nos llevará más días
Decidir quién puede usar el NDIS.	21 días
Darle tiempo a las personas para preparar la información si se la pedimos.	90 días
Decidir quién puede usar el NDIS después de que obtengamos más información.	14 días



Cómo obtener un plan

Qué haremos	Lo que nos llevará más días
Comenzar a diseñar su plan.	21 días
Aprobar un plan.	56 días
Aprobar un plan para un(a) niño(a) menor de 7 años.	56 días
Preguntar si usted quiere tener una reunión con respecto al comienzo de su plan, cuando su plan se apruebe.	Tan pronto como podamos
Tener una reunión para comenzar su plan, si así lo desea.	28 días
Darle una copia de su plan aprobado.	7 días

Revisión del plan o cambiar su plan



Cuando hacemos la **revisión de un plan**, verificamos su plan para ver qué es necesario cambiar.

Usted puede solicitar que se revise un plan. O podemos pedir que se haga.

Qué haremos	Lo que nos llevará más días
Comenzar a diseñar la revisión de un plan.	56 días antes de la fecha de revisión del plan.
Decidir si debe hacer la revisión de un plan si usted lo solicita.	21 días después de que usted nos lo solicite.
Hacer la revisión de un plan que usted nos solicitó que hagamos.	28 días después de que acordemos hacerlo.
Decidir si cambiar pequeñas partes de su plan si nos lo solicita o decirle si necesitamos más tiempo para decidir.	21 días
Decidir si cambiar pequeñas partes de su plan después de que le digamos que necesitamos más tiempo.	28 días
Decidir si cambiar muchas partes de su plan después de que le digamos que necesitamos más tiempo.	50 días
Darle una copia del plan después de que lo hayamos cambiado.	7 días

Revisar nuestras decisiones.



Qué haremos	Lo que nos llevará más días
Revisar nuestras decisiones si necesitamos hacerlo.	60 días
Implementar cambios cuando el Tribunal de Apelaciones Administrativas (Administrative Appeals Tribunal, AAT) nos lo solicite. El AAT revisa las decisiones del gobierno.	28 días

Utilizar un representante



Algunas personas tienen un **representante**.



Su representante es alguien que usted elige para:

- tomar decisiones que usted no puede tomar;
- hacer por usted lo que usted no pueda hacer solo(a).



Algunas veces tenemos que revocar un representante.



Haremos esto dentro de los 14 días, si:

- usted nos lo solicita;
- su representante nos los solicita.

Llamar a nuestro centro de servicio



Responderemos el 80 % de las llamadas en 1 minuto.

Presentar una queja

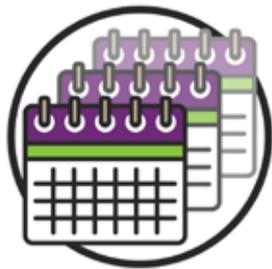


Cuando usted presenta una **queja**, usted le dice a alguien que algo:

- salió mal;
- no está funcionando bien.



Cuando alguien presenta una queja, solucionaremos la mayoría de los problemas dentro de los 21 días.



Pero algunos problemas pueden llevar más tiempo.

Qué haremos	Lo que nos llevará más días
Decirle que hemos recibido su queja.	1 día
Comunicarnos después de recibir su queja.	2 días
Corregir el motivo de su queja si podemos.	21 días

¿Cómo sabremos si este estatuto está funcionando?



Sabremos si este estatuto está funcionando si brindamos los servicios a tiempo.



Les preguntaremos a las personas cómo creen que estamos funcionando.



Haremos una encuesta cada 3 meses para preguntarles a las personas qué piensan.



Compartiremos cómo llegamos a nuestros objetivos que explicamos en la página **21-23**.



Incluiremos esta información en nuestro Informe trimestral.

Y compartimos esto con los ministros para discapacidad.



Puede encontrar esto en la versión de lectura fácil del informe trimestral en nuestro sitio web.

www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports



El **Defensor del Pueblo de la Commonwealth (Commonwealth Ombudsman)** también escribirá un informe todos los años.

El Defensor del Pueblo de la Commonwealth ayuda a las personas que presentaron quejas con respecto a los servicios gubernamentales.



Le resultará más fácil trabajar para lograr sus objetivos.



Se utilizaron sus objetivos para hacer su plan.

Sus objetivos deben ser también sobre las cosas que usted quiere trabajar con la ayuda:

- del NDIS;
- de otros apoyos y servicios.



Por ejemplo, su objetivo podría ser encontrar y conservar un trabajo.



Lo(a) escucharemos si usted nos da su opinión.



Creemos que podemos marcar una verdadera diferencia para mejorar la situación de las personas con discapacidad en nuestra comunidad.



Esto sucederá si nosotros:

- hacemos un buen trabajo;
- hacemos lo que decimos que haremos en el Estatuto de Servicio al Participante.



Actualizaremos este estatuto oportunamente.



Compartiremos el estatuto en nuestro sitio web cuando lo hagamos.

Cómo comunicarnos lo que usted piensa



Queremos saber qué piensa.



Usted nos puede decir si está conforme con nuestros servicios.



O nos puede decir si ha tenido un problema.



Puede llenar el formulario de opiniones en el sitio web del NDIS.

www.ndis.gov.au



Puede enviarnos un correo electrónico.

feedback@ndis.gov.au



Puede llamarnos.

1800 800 110



Usted nos lo puede decir personalmente en nuestras oficinas del NDIS. Hay una lista de nuestra oficinas en el sitio web.

www.ndis.gov.au/contact/locations

Si tiene algún problema



Si usted presenta una queja, lo(a) escucharemos.



Le haremos saber cómo va su queja.



Y lo(a) ayudaremos enseguida si consideramos que puede estar en riesgo de ser lastimado(a).

Si usted no está conforme con la queja



Si no está de acuerdo con la revisión del NDIA, puede contactarse con el Defensor del Pueblo de la Commonwealth.



Puede llamarlos.

1300 362 072



Usted puede visitar su sitio web.

www.ombudsman.gov.au

Si usted no está conforme con la decisión



Si no está conforme con una decisión que hemos tomado, usted puede solicitar que la revisemos.



Debe hacerlo dentro de los 3 meses a partir de que tomamos la decisión.



Si no está de acuerdo con la revisión del NDIA, puede solicitarle al AAT que haga la revisión.



Puede llamar al AAT.

1800 228 333



Usted puede comunicarse con ellos en el sitio web.

www.aat.gov.au



Usted debe hacerlo dentro de los 28 días a partir de que tomamos la decisión.

La Comisión de Salvaguarda y Calidad del NDIS



La **Comisión de Salvaguarda y Calidad del NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission) (Comisión del NDIS)** se asegura de que las personas con discapacidad que forman parte del NDIS:

- estén seguras;
- obtengan buenos servicios.



Usted puede presentar una queja sobre sus apoyos y servicios.

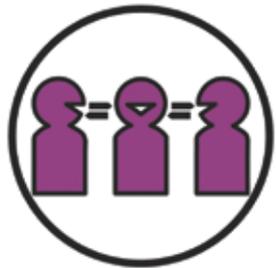


Por ejemplo, usted puede presentar una queja si sus apoyos no son buenos o seguros.



Puede llamar a la Comisión del NDIS para presentar una queja.

1800 035 544



Si no habla inglés, puede llamar al Servicio de Traducción e Interpretación (Translating and Interpreting Service, TIS).

131 450



Si tiene problemas para oír o hablar, llame al Servicio Nacional de Retransmisión Telefónica (National Relay Service).

133 677



Usted puede usar el TTY.

133 677



También puede presentar una queja en el sitio web de la Comisión del NDIS.

www.ndiscommission.gov.au

Comuníquese con nosotros

Para obtener información sobre nuestro Estatuto, sírvase contactarnos.



Puede visitar nuestro sitio web.

www.ndis.gov.au



Puede llamarnos.

1800 800 110



Puede enviarnos un correo electrónico.

enquiries@ndis.gov.au



Puede escribirnos.

National Disability Insurance Agency

GPO Box 700

Canberra ACT 2601

Usted puede visitar su:



- oficina local del NDIS;



- coordinador local del área;



- oficina local de intervención temprana en la infancia.



Puede seguirnos en Facebook.

www.facebook.com/NDISAus



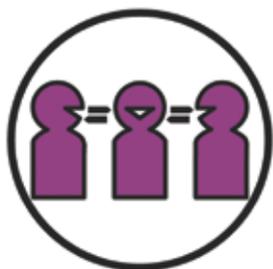
Puede seguirnos en Twitter.

[@NDIS](https://twitter.com/NDIS)



Puede hablar con nosotros en línea utilizando nuestra función de conversación en la web (*webchat*) en la parte superior de nuestro sitio web.

www.ndis.gov.au



Si no habla inglés, puede llamar al Servicio de Traducción e Interpretación (Translating and Interpreting Service, TIS).

131 450

Si tiene una discapacidad auditiva o del habla, puede llamar al:



TTY (servicio de teléfono de texto)

1800 555 677



Servicio de habla y escucha (Speak and Listen)

1800 555 727



Servicio Nacional de Retransmisión Telefónica (National Relay Service)

133 677

www.relayservice.gov.au

Lista de palabras

Esta lista explica qué significan las palabras en **negrita** en este documento.



Tribunal de Apelaciones Administrativas (AAT)

El AAT revisa las decisiones del gobierno.



Defensor del Pueblo de la Commonwealth

El Defensor del Pueblo de la Commonwealth ayuda a las personas que presentaron quejas con respecto a los servicios gubernamentales.



Queja

Cuando usted presenta una queja, le dice a alguien que algo:

- salió mal;
- no está funcionando bien.



Conectarse

Cuando nos comunicamos con usted, lo(a) ayudamos a encontrar los apoyos y servicios que necesita.



Cultura

Su cultura es:

- su modo de vida y creencias;
- qué es importante para usted.



Diversidad

La diversidad es lo que diferencia a las personas.



Promoveremos su autonomía

Cuando promovemos su autonomía, lo(a) ayudamos a vivir la vida de la manera que usted quiere.

Lo(a) ayudaremos a encontrar y usar la información.



Opiniones

Cuando usted da su opinión, usted le dice a alguien:

- lo que hace bien;
- lo que es necesario corregir.



LGBTIQA+

Las letras LGBTIQA significan lesbiana, gay, bisexual, transgénero, intersexual, *queer* o en cuestionamiento y asexual.

El signo "+" es para las personas que forman parte de la comunidad LGBTIQA+, pero no se refieren a sí mismos usando una palabra de la lista.



Comisión de Salvaguarda y Calidad del NDIS

La Comisión de Salvaguarda y Calidad del NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission) (Comisión del NDIS) se asegura de que las personas con discapacidad que forman parte del NDIS:

- estén seguras;
- obtengan buenos servicios.

Representante



Su representante es alguien que usted elige para:

- tomar decisiones en su nombre;
- hacer por usted lo que usted no pueda hacer solo(a).



Participantes

Los participantes son las personas con discapacidad que forman parte del NDIS.

Revisión del plan



Cuando hacemos la revisión de un plan, verificamos su plan para ver qué es necesario cambiar.

Usted puede solicitar que se revise un plan. O podemos pedir que se haga.



Seremos respetuosos

Cuando somos respetuosos, lo(a) tratamos como persona.



Daremos respuestas

Cuando le demos respuestas, lo(a) ayudaremos con lo que necesite.



Derechos

Los derechos son normas sobre cómo se debe tratar a todos de manera justa y equitativa.



Seremos transparentes

Cuando somos transparentes, le facilitaremos la comprensión de nuestra información y de nuestras decisiones.



El Grupo de acceso a la información (Information Access Group) elaboró este documento de lectura fácil utilizando fotografías de archivo e imágenes personalizadas. Las imágenes no pueden utilizarse sin permiso. Para cualquier consulta sobre las imágenes, visite www.informationaccessgroup.com. Cite el número de trabajo 4971.



[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)