

## Chương Trình Bảo Hiểm Khuyết Tật Quốc Gia và Quyền của Người Tham Gia

Chương Trình Bảo Hiểm Khuyết Tật Quốc Gia (NDIS) là một cách mới cho những người Khuyết tật có được sự hỗ trợ cần thiết để sống một cuộc sống tốt.

### NDIS và quyền của bạn để được:

- An toàn, tôn trọng, và nhận được những hỗ trợ có chất lượng và dịch vụ tốt.
- Yêu cầu một thông dịch viên có trình độ để giúp bạn giao tiếp với các dịch vụ, nghĩa là khi giao tiếp với NDIA và các dịch vụ hỗ trợ, đây là một phần trong Kế Hoạch NDIS của bạn.
- Chọn dịch vụ bạn muốn nhận và cách họ hỗ trợ bạn.
- Nếu bạn không hài lòng về một quyết định hoặc các dịch vụ mà đã nhận được, xin hãy nói lên mối lo lắng và khiếu nại của bạn.

### NDIS quyết định:

- Bạn có thể được nhận hỗ trợ từ NDIS hay không
- Loại hỗ trợ nào bạn có thể được cung cấp
- Mức độ hỗ trợ bạn có thể được nhận

### Nếu bạn không hài lòng về quyết định của NDIA, bạn có thể:

1. Yêu cầu NDIA xem xét lại quyết định này, đây được gọi là **đánh giá nội bộ**. Bạn có 3 tháng kể từ thời gian bạn nhận được kế hoạch của bạn hoặc thư quyết định để yêu cầu NDIA đánh giá một quyết định.
2. Nếu bạn không hài lòng với kết quả của đánh giá nội bộ, bạn có thể xin **Tòa Phúc Thảm Hành Chính** xem xét bởi lại, đây được gọi là **đánh giá ngoại bộ**.
3. Bạn có thể yêu cầu trợ giúp đánh giá ngoại bộ từ các **Viên Chức Hỗ Trợ Kháng Cáo của NDIS** những người không phải là một phần của NDIS. (Xem qua trang để biết danh sách các cơ quan Kháng cáo NDIS ở Queensland).

### Nhận trợ giúp để thực hiện Kế Hoạch NDIS của bạn

Nếu bạn cần trợ giúp để nhận các hỗ trợ và dịch vụ trong Kế hoạch NDIS của bạn, bạn có thể liên hệ:

- Điều phối viên hỗ trợ của bạn, nếu bạn nhận được hỗ trợ này trong Kế hoạch NDIS của bạn
- Một điều phối viên địa phương nơi bạn sống (LAC): <https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
- Văn phòng NDIS địa phương: Gọi 1800 800 110 và yêu cầu nói chuyện với văn phòng NDIS địa phương của bạn.

### Bạn CÓ THỂ lên tiếng và bạn CÓ THỂ khiếu nại

1. Nếu bạn không hài lòng với dịch vụ của NDIA, bạn có quyền nói về mối lo lắng và thực hiện khiếu nại của bạn. Bạn có thể làm điều này bằng cách:
  - nói chuyện với nhân viên [văn phòng NDIA](#)
  - điền [đơn khiếu nại](#) và mang đến văn phòng NDIA
  - gọi NDIA qua số 1800 800 110
  - gửi email cho [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au).

- Gọi [Thanh tra Liên Bang \(Commonwealth Ombudsman\) qua](#): Điện thoại: 1300 362 072
  - Nếu bạn không hài lòng với kết quả, bạn có thể liên hệ với cơ quan vận động địa phương của bạn (Xem danh sách các cơ quan vận động).
2. Bạn có thể lên tiếng và đưa ra phản hồi hoặc khiếu nại về các dịch vụ bạn nhận được, đó là một phần trong Kế hoạch NDIS của bạn. Nếu bạn không hài lòng, bạn có thể:
- Nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của bạn về các thắc mắc và tìm hiểu liệu họ có thể giúp bạn hay không. Họ có thể cải thiện cách họ hỗ trợ bạn hoặc thành viên gia đình bạn. Bạn cũng có thể nhờ một người mà bạn tin tưởng hoặc một người biện hộ giúp bạn nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ. (Xem danh sách các cơ quan vận động).
  - Thay đổi nhà cung cấp dịch vụ, điều này có nghĩa là bạn có thể chọn dịch vụ mới hoặc điều phối viên hỗ trợ mới. Bạn có thể yêu cầu NDIA, Điều Phối Viên Địa Phương hoặc người biện hộ để giúp bạn làm điều này.
  - Liên hệ với **Ủy ban Chất Lượng và Bảo Vệ NDIS** để họ có thể đảm bảo các quyền của bạn được bảo vệ và bạn được nhận các dịch vụ và hỗ trợ chất lượng tốt. **Ủy Ban** cung cấp sự trợ giúp độc lập, miễn phí và bảo mật để đảm bảo những người tham gia NDIS nhận được hỗ trợ tốt.

## Các cơ quan có thể hỗ trợ bạn với các khiếu nại, kháng cáo và đánh giá.

### 1. Ủy ban Chất Lượng và Bảo Vệ NDIS

Số điện thoại: 1800 035 544 (gọi miễn phí trong nước)

[www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints](http://www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints)

Dịch vụ Phiên Dịch và Thông Biên Dịch (TIS National): 131 450

Dịch vụ Chuyển Tiếp Quốc Gia <https://internet-relay.nrsccall.gov.au>

Gửi thư: PO Box 210, Penrith, NSW 2750

### 2. Các cơ quan Kháng Cáo NDIS tại Queensland

- Lên Tiếng Cho Bạn Inc. (Speaking Up For You Inc.) Số điện thoại [Brisbane / Moreton Bay](#): 07 3255 1244 hoặc email: [sufy@sufy.org.au](mailto:sufy@sufy.org.au)
- [Queensland Advocacy Inc.](#) : Số điện thoại [Toàn bang](#): 07 3844 4200 hoặc 1300 130 582  
Hoặc email: [NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au](mailto:NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au)
- Người Khuyết Tật Úc Inc. (People with Disability Australia Inc.) Gọi qua số điện thoại [Toàn bang](#): 02 9370 3100 hoặc 1800 422 015 hoặc email: [pwd@pwd.org.au](mailto:pwd@pwd.org.au)
- Vận động Độc lập ở vùng Nhiệt đới (Independent Advocacy in the Tropics):  
[Townsville và các khu vực lân cận](#)  
Số điện thoại: 1800 887 688 Email: [reception@iat.org.au](mailto:reception@iat.org.au)
- Quyền Hành Động Inc. (Rights In Action Inc.) [Cairns, Yarrabah, Tablelands - Atherton và Mareeba](#)  
Số điện thoại: 07 4031 7377 Email: [info@rightsinaction.org](mailto:info@rightsinaction.org)

### 3. Các cơ quan vận động tại Queensland

Nếu bạn cần giúp đỡ để nói về những thắc mắc của bạn, xin hãy liên hệ với một trong các cơ quan vận động sau.

AMPARO Advocacy ( <i>Brisbane</i> )	3354 4900
Capricorn Citizen Advocacy ( <i>Rockhampton</i> )	4922 0299
Gold Coast Disability Advocacy Inc.	5564 0355
Independent Advocacy in the Tropics ( <i>Townsville</i> )	4725 2505
Ipswich Regional Advocacy Service	32816006
Mackay Advocacy Inc.	4957 8710
Queensland Advocacy Inc.	3844 4200

Rights In Action Inc. ( <i>Cairns</i> )	4031 7377
Speaking Up For You Inc. ( <i>Brisbane/ Caboolture</i> )	3255 1244
Sunshine Coast Citizen Advocacy	5442 2524
The Advocacy and Support Centre Inc. ( <i>Ipswich</i> )	3812 7000
The Advocacy and Support Centre Inc. ( <i>Toowoomba</i> )	4616 9700
People with Disability Australia Inc. ( <i>Bundaberg, Fraser Coast, Logan, Mt Isa, Sunshine Coast</i> )	1800 422 015

#### **4. Thanh Tra Liên Bang (Commonwealth Ombudsman)**

Là một cơ quan độc lập có thể điều tra các khiếu nại về các cơ quan Chính phủ Úc, bao gồm NDIA. Số điện thoại: 1300 362 072 hoặc Dịch vụ Phiên Dịch và Thông Biên Dịch (TIS National) Số điện thoại: 131 450 [www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability](http://www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability)