

## Sus derechos a la Seguridad Social

Esta hoja explicativa proporciona información general acerca de sus derechos a la Seguridad Social.

### Todos tienen los siguientes derechos a la Seguridad Social:

#### ◆ Derechos por ley

La ley y reglas que rigen los pagos de Seguridad Social están contenidas en legislación federal (Commonwealth). Esta legislación de Seguridad Social le proporciona a usted derechos legales específicos. Estos derechos, además de otros más generalizados se indican a continuación:

#### ◆ Derecho a recibir el pago y categoría correctos.

La legislación de Seguridad Social establece las categorías y tarifas (monto) de pago que hay derecho a percibir. Centrelink tiene que decidir el pago que por ley le corresponde a cada uno.

#### ◆ Derecho a solicitar cualquier categoría de pago de Seguridad Social

Usted tiene derecho a solicitar cualquier categoría de pago a la que usted cree tener derecho. Centrelink no puede rechazar el aceptar su solicitud.

Las solicitudes para percibir un pago deben siempre ubicarse por escrito, pues no es suficiente informarse sólo de palabra. Si no ubica la solicitud escrita puede usted perjudicarse al no recibir atrasos. Si no le es posible acercarse inmediatamente a la oficina de Centrelink a ubicar su solicitud, les puede llamar por teléfono diciendo que **tiene intención de solicitar** alguna categoría de pago. Si ubica la solicitud dentro del plazo de 14 días de haber avisado a Centrelink su intención de solicitar, los pagos pueden ser retrospectivos a la fecha de su llamada telefónica.

#### ◆ Derecho a privacidad

La Ley de Privacidad 1988 (*Privacy Act 1988*) establece cuál es la información que pueden recoger los departamentos gubernamentales, de qué modo se puede recoger y cómo y cuándo se puede divulgar.

Centrelink sí puede por ley recoger información pertinente para establecer cuáles son sus los derechos de uno, sin que ello implique violación de la ley de privacidad.

Centrelink no puede dar información personal del individuo a otras personas, por ejemplo a un amigo, un anterior esposo o trabajadores comunitarios sin el consentimiento de ese individuo.

Pero Centrelink sí puede sin el consentimiento del individuo intercambiar información personal con otras agencias gubernamentales como sean Australian Taxation Office (Oficina Tributaria Australiana) o con el Department of Immigration and Multicultural and Indigenous Affairs (Departamento de Inmigración y Asuntos Indígenas y Multiculturales).

#### ◆ Derecho a ver su expediente de Seguridad Social

Amparado en la Ley de Libertad de Información (*Freedom of Information Act*), usted puede acceder a un duplicado de su expediente archivado en Centrelink, a las fichas de informática y a otras fichas suyas que tengan allí archivadas, o pueden facilitársele dentro del plazo de 30 días de

haberlos solicitado.

Una información que no puede usted obtener es aquella información que alguien ha dado en confidencia (ejemplo: una denuncia), o que es información personal de otros (ejemplo: de la pareja o esposo-a), ni tampoco ciertos informes médicos. (Para más detalles véase la hoja informativa “Freedom of Information”).

#### ◆ **Derecho a obtener las decisiones por escrito y las razones.**

Tiene usted derecho a que, dentro del plazo de 28 días de haberlo solicitado por escrito, le envíen las decisiones también por escrito, incluyendo las razones, la evidencia que se consideró y la ley en que se apoyan.

Si no tiene todavía esta información, es buena idea pedirla antes de hacer una apelación, aunque la facilitan al apelar al Funcionario de Revisión Autorizado (ARO).

#### ◆ **Sus derechos si le visitan a domicilio funcionarios externos de Centrelink**

Los evaluadores de campo del equipo móvil de revisión de Centrelink (Mobile Review Teams) podrían visitarle a domicilio. Si esto ocurre, usted tiene libertad de permitirles o no la entrada a su casa. Tiene derecho a negarles la entrada. Tiene derecho a pedir que la entrevista se la hagan en la oficina de Centrelink o que le pongan las preguntas por escrito. En estos casos lo mejor es mostrarse firme pero con buena educación. (Para más información véase la hoja informativa “Centrelink home visits and your rights”).

#### ◆ **Sus derechos al ser entrevistado en Centrelink**

En la mayoría de los casos Centrelink tiene el derecho de pedirle que vaya a una entrevista para que puedan evaluar qué categoría de pago de Seguridad Social le corresponde a usted. Sin embargo, también usted tiene derechos en tales entrevistas. Tiene el derecho de pedir que le pongan las preguntas por escrito y de responder también por escrito. Generalmente hay un plazo de 7 ó 14 días para responder. También tiene usted el derecho de tener consigo a un amigo-a o a un pariente si lo desea.

Si no le agrada como el funcionario de Centrelink ha manejado la entrevista, contacte a la sección de relaciones con el cliente (Customer Relation Unit) en el 1800 050 004, que es donde recogen las quejas. También se puede uno quejar al Commonwealth Ombudsman (Defensor del Pueblo del gobierno federal).

#### ◆ **Su derecho a negarse a comparecer a una “entrevista de acusación”**

Si tiene usted una deuda de Seguridad Social, Centrelink podría pedirle que asista a una entrevista de acusación. Estas entrevistas se distinguen porque Centrelink le comunica la advertencia de que cualquier cosa que usted diga podría ser usada contra usted en un proceso de ley, y que la entrevista va a quedar grabada. Usted tiene el derecho de no presentarse a tal entrevista, y, si se presenta, puede marcharse de allí en el momento que usted quiera. No le pueden penalizar si no se presenta a la entrevista o si se marcha de allí cuando ya la entrevista esté en progreso. No le pueden cortar el pago por no comparecer a una entrevista de acusación. (Para más información sobre esto véase la hoja informativa “Prosecution of Social Security offences”).

#### ◆ **Su derecho a asesoramiento independiente antes de dar información a Centrelink**

Tiene usted el derecho de asesorarse independientemente acerca de cualquier asunto de Seguridad Social y en cualquier momento. No vacile en contactar al centro Welfare Rights Centre/Advocate

o al community legal centre más cercano para obtener asesoramiento independiente.

#### ◆ **Su derecho a tener un defensor**

Las normas de Centrelink permiten tener a un defensor presente en las entrevistas en Centrelink o para un examen médico. Usted puede también nombrar un apoderado-a para tramitarle sus asuntos en Centrelink, tales como respuestas a cartas o tramitar el cobro en nombre de usted.

#### ◆ **Su derecho a negarse a hacer una declaración al momento**

Deben darle al menos 7 días de plazo para responder cuando le pidan alguna información.

#### ◆ **Su derecho de apelación**

Si no está de acuerdo con alguna decisión que haya tomado Centrelink, tiene usted el derecho de apelar contra esa decisión. Las apelaciones son fáciles y no cuestan nada. Para apelar basta decir a Centrelink que no se está de acuerdo con la decisión y que se quiere apelar a un Funcionario de Revisión Autorizado (ARO). Es mejor apelar por escrito y quedarse con una copia de la carta de apelación. También se puede apelar llamando por teléfono.

El ARO es un funcionario superior en Centrelink que tiene poderes para cambiar la decisión inicial. Muchas personas tienen éxito con esta etapa.

Si no le satisface la decisión del ARO puede apelar al Social Security Appeals Tribunal –SSAT (Tribunal de Apelaciones de la Seguridad Social), que es independiente de Centrelink.

Apelar al ARO o al SSAT se puede hacer en cualquier momento. Sin embargo, para recibir atrasos desde la fecha en que le afectó la decisión inicial, debe usted apelar a un ARO dentro de la próximas 13 semanas de la notificación escrita sobre la decisión inicial, y luego si es necesario, apelar al SSAT, hacerlo dentro del periodo de 13 semanas de haber recibido notificación escrita de la decisión del ARO, excepto para asuntos de Family Tax Benefit (Subsidio Tributario – véase más abajo). Si usted apela pasadas ya las 13 semanas de haber recibido la notificación y su apelación tiene éxito, solamente le pagarán atrasos desde la fecha en que ha hecho la apelación.

Por lo general, las evaluaciones de ingresos del Family Tax Benefit tienen diferentes reglas para apelar al ARO y al SSAT. (Véanse las hojas informativas sobre "Family Tax Benefit" y "Family Tax Benefit y el cálculo de sus ingresos").

Si va usted apelar a un ARO o al SSAT acerca de una deuda, no hay límite de tiempo. Esto significa que si su apelación tiene éxito y le cancelan la deuda o le exoneran de tener que pagarla, podría usted tener derecho a que le devuelvan la cantidad que ya ha reembolsado a Centrelink.

Si no está de acuerdo con la decisión del SSAT tiene usted el derecho de apelar al Administrative Appeals Tribunal – AAT (Tribunal de Apelaciones Administrativas). También Centrelink podrá apelar al AAT contra una decisión tomada por el SSAT. La apelación al AAT tiene que ser hecha dentro de 28 días de haber recibido la decisión por escrito del SSAT. Este plazo sólo se puede prorrogar en circunstancias limitadas y por orden del AAT.

Para más información acerca de apelaciones véanse las hojas informativas "Appeals – how to appeal against a Centrelink decision" (Cómo apelar contra una decisión de Centrelink), y los libritos "how to appeal to the social security appeals tribunal" and "Administrative Appeals Tribunal Social Security Self Advocacy Kit". (Manuales para tramitación personal de apelaciones al SSAT y al AAT)

## Intérpretes

Si cree que va a necesitar un intérprete o si ello le va a dar más seguridad, debería hacer uso de uno de los tres servicios gratuitos de intérpretes:

Hay intérpretes fijos a ciertas horas todas las semanas en la mayoría de las oficinas de Centrelink. La oficina en su localidad le puede informar si tienen intérprete que hable su idioma y cuándo está en la oficina.

Puede telefonar a Centrelink Multilingual Telephone Information Service - MTI (Servicio Telefónico Multilingüe de Información) que es una sección de Centrelink. Este servicio está atendido por personal bilingüe. Si les llaman directamente al 131 202 ellos podrán responder a sus preguntas.

También pueden llamar al Telephone Interpreter Service-TIS (Servicio Telefónico de Intérpretes) al número 131 450. Este servicio es gratuito.

**Advertencia:** Esta hoja informativa contiene solamente información general. No implica asesoramiento jurídico. Si usted necesita asesoramiento jurídico acerca de sus derechos de Seguridad Social, por favor póngase en contacto con el centro más cercano de Welfare Rights Centre/Advocate.

Estos son centros comunitarios de asesoramiento jurídico, especializados en la legislación, administración y política de Seguridad Social, y son enteramente independientes de Centrelink. Toda ayuda es gratuita.

Esta hoja informativa ha sido actualizada en abril de 2005.

[www.welfarerights.org.au](http://www.welfarerights.org.au)