



## Formatos accesibles

Por favor comuníquese con la oficina del Comisionado para obtener información en formatos accesibles.

## Para presentar una queja

Usted puede presentar una queja al Comisionado:

- Por escrito
- Por teléfono
- Enviando un fax
- Enviando un formulario de queja a través del sitio Web
- O de cualquier otra forma apropiada a sus circunstancias

## Para mayor información

*Disability Services Commissioner*  
Level 30, 570 Bourke Street  
Melbourne Vic 3000

### Teléfono

Quejas:  
1800 677 342 (llamada gratuita)  
Información general:  
1300 728 187 (llamada local)

**Teletipo** 1300 726 563

**Fax** 03 8608 5765

**Sitio Web** [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

Está  
**bien**  
quejarse



It's **OK** to Complain - **Spanish**



## ¿Necesita alguna ayuda para resolver una queja sobre un proveedor de servicios para personas discapacitadas?

El Comisionado de servicios para personas discapacitadas (el Comisionado) puede ayudarle proporcionándole un servicio confidencial gratuito.

Hay muchas ventajas que se obtienen al plantear quejas a su proveedor de servicios y al identificar soluciones lo más pronto posible.

Como parte de la Ley de Discapacidad de 2006, todos los proveedores de servicios para personas discapacitadas deben tener establecidos procedimientos de manejo de quejas, de manera que vale la pena preguntar sobre este proceso para ayudar a decidir la mejor manera de resolver una queja.

Los procedimientos de manejo de quejas pueden conducir a un mejoramiento de los servicios para las personas discapacitadas en Victoria, de modo que el llegar a una resolución conjunta es bueno para todos.

## ¿Quién puede quejarse?

Cualquier persona puede quejarse al Comisionado acerca de los servicios para personas discapacitadas, incluyendo las personas discapacitadas, sus familias y cuidadores, personal que trabaje en servicios para personas discapacitadas o cualquier otra persona que desee presentar una queja.

## ¿Sobre qué puede ser una queja?

Se pueden presentar quejas al Comisionado acerca de:

- el suministro de un servicio para personas discapacitadas;
- la manera en que un proveedor de servicios ha manejado una queja presentada acerca de algún servicio.

## ¿Qué hace el Comisionado de servicios para personas discapacitadas?

El Comisionado ha sido nombrado para trabajar con personas discapacitadas y con los proveedores de servicios para estas personas con el fin de resolver quejas.

El Comisionado fomenta la resolución de quejas y ayuda de varias maneras, incluyendo conversaciones informales, procesos de conciliación y, en ciertas circunstancias, investigaciones formales.

El Comisionado empezó sus funciones el 1 de Julio de 2007 bajo la Ley de Discapacidad de 2006, con el fin de mejorar los servicios para personas discapacitadas en Victoria.

