



# Ley de Servicios e Inclusión de Personas con Discapacidad de 2023 - Código de Conducta

## Preguntas frecuentes para los usuarios de los servicios

### ¿Qué es el Código de Conducta?

El Código de Conducta (el Código) es un conjunto de normas para cualquiera que suministre servicios de discapacidad financiados por el gobierno de Australia. No incluye los servicios para personas con discapacidad que se proporcionan a través del Programa Nacional de Seguro de Discapacidad (National Disability Insurance Scheme - NDIS).

### ¿A qué servicios se aplica el Código de Conducta?

Los servicios podrían incluir, entre otros:

- servicios de empleo para personas con discapacidad
- ayudas para personas con discapacidad
- servicios de asesoría
- servicios de incidencia.

Para verificar si el Código se aplica a los servicios que usted recibe actualmente, consulte la página web del Departamento de Servicio Sociales (el departamento).

## ¿Qué contiene el Código de Conducta?

El Código establece que cuando se suministran ayudas o servicio a personas con discapacidad, el proveedor debe:

- respetar sus derechos y privacidad
- apoyarle de manera segura
- comunicarse de modo abierto con usted
- comunicar cuestiones que le afecten a usted
- tomar medidas para prevenir cualquier tipo de maltrato o conducta sexual indebida.

El Código de Conducta completo está disponible en la página web del departamento.

## ¿Qué significa el Código de Conducta para mí?

El Código protege a las personas con discapacidad que reciben servicios y ayudas al mantener un nivel de calidad de los servicios.

## ¿Cuándo entró en vigencia el Código de Conducta?

El Código entró en vigencia en enero de 2024. Como parte de las nuevas leyes, el Código se aplica a todas las ayudas y servicios de discapacidad actuales y futuros que estén financiados por la Commonwealth. No incluye los servicios del NDIS.

## ¿Qué sucede si la ayuda que recibo no se ajusta al Código de Conducta?

Si la ayuda o el servicio que usted recibe no se ajusta al Código, es posible que el proveedor no esté cumpliendo sus obligaciones. Puede resolver estos problemas presentando un reclamo.

## ¿Cómo puedo presentar un reclamo?

El primer paso es conversar con su proveedor de servicios. Si no está satisfecho con su respuesta o si no se siente cómodo conversando directamente con el proveedor, puede presentar un reclamo a través de:

- el [Servicio de Resolución y Remisión de Reclamos](#) (Complaints Resolution and Referral Service) al 1800 880 052
- la página web del departamento

Todos los reclamos son confidenciales y pueden presentarse de forma anónima. Puede obtener más información acerca de este proceso en la página web del departamento al buscar «Comentarios y reclamos» (Feedback and Complaints).