

## Skema Asuransi Disabilitas Nasional (NDIS) dan Hak Peserta

Skema Asuransi Disabilitas Nasional atau yang dikenal dengan NDIS (*National Disability Insurance Scheme*) adalah cara baru bagi penyandang disabilitas mendapatkan dukungan yang dibutuhkan untuk menjalani hidup yang berkualitas.

### NDIS menjamin bahwa Anda dapat:

- Merasa aman, dihormati, dan mendapat bantuan serta layanan prima.
- Meminta bantuan interpreter berkualifikasi ketika berbicara dengan NDIA (agensi yang mengurus NDIS) dan berbagai organisasi pelayanan yang tercantum pada dokumen *NDIS Plan* Anda.
- Memilih berbagai layanan yang akan Anda terima dan menentukan jenis bantuannya.
- Menyampaikan kekhawatiran dan keluhan jika Anda tidak berkenan dengan keputusan atau layanan yang diterima.

### NDIS memutuskan:

- Apakah Anda dapat memperoleh bantuan dari NDIS
- Jenis bantuan yang Anda dapatkan
- Seberapa banyak bantuan yang Anda dapatkan

### Jika Anda tidak berkenan dengan keputusan dari pihak NDIS, Anda dapat:

1. Memohon NDIA untuk meninjau kembali keputusannya. Peninjauan kembali ini disebut dengan **internal review**. Batas waktu pengajuan tersebut adalah 3 bulan sejak Anda menerima *NDIS Plan* Anda atau surat keputusan.
2. Jika Anda tidak berkenan dengan hasil dari *internal review*, Anda dapat mengajukan permohonan peninjauan kembali atau **external review** kepada **Administrative Appeals Tribunal** atau Pengadilan Banding Administratif.
3. Anda dapat meminta bantuan dari **NDIS Appeals Support Officer** untuk mendapatkan *external review*. **NDIS Appeals Support Officer** adalah petugas dari luar NDIS yang dapat membantu Anda untuk mengajukan banding (Lihat daftar lembaga yang mengurus banding NDIS di Queensland).

### Cara mendapatkan bantuan untuk melaksanakan *NDIS Plan* Anda

Jika Anda membutuhkan bantuan untuk mendapat dukungan dan layanan yang tercantum pada *NDIS Plan* Anda, maka Anda dapat menghubungi:

- *Support coordinator* atau petugas yang mengurus dukungan yang Anda terima, jika dukungan ini tercantum pada *NDIS Plan* Anda
- LAC (*Local Area Coordinator*) atau koordinator lokal di area Anda:  
<https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
- Kantor NDIS setempat: Hubungi 1800 800 110 dan mintalah untuk disambungkan dengan kantor NDIS terdekat Anda.

## Anda berhak menyampaikan pendapat dan keluhan.

1. Jika Anda tidak puas dengan layanan yang diberikan NDIA, Anda berhak menyampaikan kekhawatiran dan keluhan Anda. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:
  - Menyampaiannya kepada petugas di kantor [NDIA office](#).
  - Mengisi [complaint form](#) (formulir keluhan) dan mengantarkannya ke kantor NDIA.
  - Menghubungi Call Centre NDIA di nomor 1800 800 110
  - Mengirimkan email ke [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au).
  - Menghubungi [Commonwealth Ombudsman](#): No. Telepon: 1300 362 072
  - Jika Anda tidak puas dengan layanan tersebut, Anda dapat menghubungi lembaga advokasi terdekat (lihat daftar lembaga advokasi pada dokumen ini).
2. Anda berhak menyampaikan dan memberikan pendapat ataupun keluhan terkait layanan *NDIS plan* yang Anda terima. Jika Anda tidak puas dengan layanan tersebut, Anda dapat melakukan hal sebagai berikut:
  - Menyampaiannya kepada penyedia layanan dan memastikan apakah mereka dapat membantu Anda. Penyedia layanan mungkin dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada Anda atau keluarga Anda. Di samping itu, Anda juga dapat meminta orang yang Anda percayai atau seorang advokat untuk menyampaikan hal ini. (Lihat daftar lembaga advokasi pada dokumen ini).
  - Beralih ke penyedia layanan lainnya, artinya Anda dapat memilih jenis layanan baru ataupun koordinator layanan baru. Anda dapat melakukan hal ini dengan bantuan NDIA, Koordinator Lokal ataupun seorang advokat.
  - Menghubungi **NDIS Quality and Safeguards Commission** yang dapat memastikan terjaminnya hak Anda, dan menjamin kualitas layanan dan dukungan yang Anda terima. Dalam rangka terwujudnya hal ini, Komisi ini memberikan bantuan yang terjamin kerahasiaannya, bersifat independen dan tanpa dikenakan biaya.

## Lembaga yang dapat membantu Anda selama proses pengadilan banding dan *review*, serta membantu Anda menyampaikan keluhan.

### 1. **NDIS Quality and Safeguards Commission**

No. Telepon: 1800 035 544 (bebas pulsa dari telepon rumah)

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

Translating and Interpreting Service (TIS National) atau layanan penerjemah dan interpreter,

No. Telepon: 131 450

National Relay Service <https://internet-relay.nrscall.gov.au>

PO. BOX 210, Penrith, NSW 2750

### 2. **Agensi yang membantu pengajuan banding di Queensland**

- Speaking Up For You Inc.: Brisbane / Moreton Bay, No. Telepon: 07 3255 1244 atau Email: [sufy@sufy.org.au](mailto:sufy@sufy.org.au)
- Queensland Advocacy Inc.: Untuk seluruh area di Queensland, No. Telepon: 07 3844 4200 or 1300 130 582 atau Email: [NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au](mailto:NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au)
- People with Disability Australia Inc.: Untuk seluruh area di Queensland, No. Telepon: 02 9370 3100 atau 1800 422 015, Email: [pwd@pwd.org.au](mailto:pwd@pwd.org.au)
- Independent Advocacy in the Tropics: Townsville dan area sekitarnya  
No. Telepon: 1800 887 688, Email: [reception@iat.org.au](mailto:reception@iat.org.au)
- Rights in Action Inc: Cairns, Yarrabah, Tablelands - Atherton dan Mareeba  
No. Telepon: 07 4031 7377, Email: [info@rightsinaction.org](mailto:info@rightsinaction.org)

### 3. Lembaga advokasi di Queensland

Jika Anda membutuhkan bantuan untuk menyampaikan kekhawatiran Anda, Anda dapat menghubungi lembaga advokasi di bawah ini:

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. Commonwealth Ombudsman

*Commonwealth Ombudsman* merupakan sebuah lembaga independen yang dapat menangani keluhan yang ditujukan kepada berbagai institusi Pemerintah Australia, termasuk NDIA.

No. Telepon: 1300 362 072, jika anda membutuhkan jasa pendampingan penerjemah dari TIS National, hubungi 131 450.

Website [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)