

Avisos de Privacidade - Coleta de Informações Pessoais

As informações pessoais incluem itens como seu nome, dados de contato, necessidades de saúde e quem presta apoio a você. O Departamento coleta essas informações por telefone, online, por e-mail ou presencialmente. Elas são utilizadas para responder a perguntas, registrar você, verificar sua elegibilidade para os serviços e ajudar você a obter os cuidados necessários.

Suas informações podem ser compartilhadas com outras agências governamentais e prestadores de cuidados. Você pode solicitar acesso ou correção de suas informações e pode apresentar uma reclamação, se necessário. A coleta das informações é autorizada nos termos da *Aged Care Act 2024* [Lei de Cuidado a Idosos de 2024].

Solicitação de informações sobre serviços de cuidado a idosos

Esta política de privacidade descreve como o Department of Health, Disability and Ageing [Departamento de Saúde, Deficiência e Envelhecimento] (departamento) coleta e gerencia informações pessoais quando você consulta ou solicita informações sobre o sistema de cuidados a idosos por meio do My Aged Care.

Por que coletamos suas informações pessoais

Coletamos suas informações pessoais para responder à sua consulta quando você solicita informações sobre o sistema de cuidados a idosos por meio de:

- contato conosco via a central de atendimento do My Aged Care por telefone ou e-mail, ou
- comparecimento a um [centro de atendimento da Services Australia](#).

Se você entrar em contato conosco por telefone, gravaremos a chamada para fins de treinamento e controle de qualidade, a menos que você solicite o contrário. Caso a gravação da chamada seja realizada, coletaremos as informações pessoais fornecidas por você durante a ligação.

Sem as suas informações pessoais, podemos oferecer informações gerais, mas não poderemos avaliar sua situação nem responder a você posteriormente.

Informações que coletamos

As informações que coletamos dependem da sua solicitação e se você tem um registro no My Aged Care. Por exemplo:

- Caso tenha um registro, podemos coletar seu nome, data de nascimento, endereço de e-mail, ID de Cuidados a Idosos ou número do Medicare para localizar seu cadastro de cliente e ajudar você.

- Se precisarmos entrar em contato com você novamente, coletaremos seu nome, dados de contato e as informações que você fornecer sobre sua consulta, para que possamos responder.
- Também podemos coletar outras informações pessoais, incluindo informações sensíveis sobre sua saúde e circunstâncias, para que possamos determinar a melhor forma de ajudar você.

Você não precisa se identificar ao entrar em contato com o My Aged Care. No entanto, se você não se identificar, poderemos fornecer apenas informações gerais. Você não pode solicitar serviços de cuidado a idosos sem se identificar.

O Departamento está autorizado a coletar suas informações nos termos da *Aged Care Act 2024*.

Como coletamos as informações pessoais

Podemos coletar suas informações pessoais por meio de outra pessoa, com o seu consentimento. Por exemplo, isso pode ocorrer se um membro da sua família ou amigo ligar para perguntar sobre sua elegibilidade para cuidados a idosos.

Como divulgamos suas informações pessoais

Podemos divulgar suas informações pessoais a um prestador de pesquisas externo para obter sua opinião sobre nossos serviços. Faremos isso apenas com o seu consentimento.

Rotineiramente, não divulgamos as informações pessoais que coletamos por meio de uma consulta a outras pessoas, mas podemos fazê-lo com o seu consentimento ou quando permitido nos termos da *Aged Care Act 2024*.

Divulgação para o exterior

Em geral, não divulgaremos suas informações pessoais a destinatários no exterior.

Como você pode acessar e corrigir suas informações pessoais

Se precisar acessar ou corrigir suas informações, você pode:

- entrar na sua conta online do My Aged Care
- ligar para o My Aged Care no 1800 200 422
- comparecer a um [centro de atendimento da Services Australia](#) e falar com um Aged Care Specialist Officer [Agente Especialista em Cuidado a Idosos].

Para mais informações sobre como acessar informações pessoais e como você pode apresentar uma reclamação de privacidade, consulte a [política de privacidade do My Aged Care](#).

Registro de um cadastro de cliente do My Aged Care: cliente

Este aviso de privacidade descreve como o Department of Health, Disability and Ageing (departamento) coleta e gerencia informações pessoais quando você tem cadastro no My Aged Care para receber serviços de cuidados a idosos.

Por que coletamos suas informações pessoais

O registro de um cadastro pessoal no My Aged Care permite que você solicite serviços de cuidados a idosos e receba informações personalizadas sobre eles.

Precisamos coletar suas informações pessoais para criar seu cadastro pessoal e atribuir a você um número de ID de Cuidados a Idosos exclusivo.

Após o registro, podemos usar as informações no seu cadastro para avaliar a sua solicitação de serviços de cuidado a idosos e, caso seja elegível, para apoiar o seu recebimento desses serviços.

Para criar um cadastro no My Aged Care, você pode:

- ligar para a central de atendimento do My Aged Care
- conversar com um Aged Care Specialist Officer em um [centro de atendimento da Services Australia](#)
- enviar uma solicitação online para uma avaliação de cuidados a idosos.

Sem as suas informações pessoais não podemos cadastrar você no My Aged Care, e podemos apenas oferecer informações gerais sobre os serviços de cuidado a idosos. Não poderemos avaliar ou aprovar você para receber serviços de cuidado a idosos financiados.

Informações que coletamos

Coletamos as seguintes informações:

- Seu nome, data de nascimento, dados de contato, informações demográficas e identificadores relevantes (p. ex., número do Medicare)
- Suas preferências (p. ex., seu idioma de preferência)
- Outras informações relevantes sobre suas circunstâncias e necessidades de cuidado
- Caso tenha uma pessoa de apoio – os dados da sua pessoa de apoio.

O Departamento está autorizado a coletar suas informações nos termos da *Aged Care Act 2024*.

Como coletamos as informações pessoais

Podemos coletar suas informações pessoais diretamente de você quando você se registra no My Aged Care. Outra pessoa pode registrar você no My Aged Care, com o seu consentimento. Quando isso ocorrer, coletaremos suas informações pessoais por intermédio dessa pessoa.

Quando houver alguma mudança em relação a você ou aos serviços de cuidado a idosos que recebe, poderemos coletar suas informações pessoais e incluí-las no seu cadastro pessoal. Por exemplo, faremos isso ao coletarmos detalhes sobre sua avaliação de cuidados a idosos, caso você tenha realizado uma, ou se começar a acessar serviços de cuidado a idosos.

Como divulgamos suas informações pessoais

As informações no seu cadastro pessoal são protegidas nos termos da *Aged Care Act 2024*. Quando permitido pela *Aged Care Act*, podemos compartilhar as informações no seu cadastro com outras partes envolvidas na prestação dos serviços de cuidado a idosos. Essas partes incluem:

- [Services Australia](#)
- Department of Veterans' Affairs [Departamento de Assuntos de Veteranos]
- National Disability Insurance Agency [Agência Nacional de Seguro de Deficiência]
- avaliadores de cuidados a idosos
- prestadores de serviços de cuidado a idosos
- profissionais de saúde
- uma pessoa de apoio ou representante legal, caso você tenha.

Também podemos divulgar suas informações pessoais de acordo com a *Aged Care Act 2024*, quando:

- fornecemos informações à Aged Care Quality and Safety Commission [Comissão de Qualidade e Segurança em Cuidados para Idosos] quando necessário para que exerça suas funções (p. ex., em relação a uma reclamação)
- você consentir (p. ex., quando você concorda em fazer o upload de um plano de avaliação no seu My Health Record).

Divulgação para o exterior

Em geral, somente divulgaremos suas informações pessoais fora da Austrália caso você ou sua pessoa de apoio telefone para o My Aged Care, acesse suas informações por meio de uma Conta Online do My Aged Care ou receba informações nossas por e-mail ou SMS enquanto você ou essa pessoa estejam no exterior.

Em geral, não divulgaremos suas informações pessoais a destinatários no exterior.

Como você pode acessar e corrigir suas informações pessoais

Se precisar acessar ou corrigir suas informações, você pode:

- atualizar a sua Conta Online do My Aged Care
- ligar para o My Aged Care no 1800 200 422
- comparecer a um [centro de atendimento da Services Australia](#) e conversar com um Aged Care Specialist Officer.

Para mais informações sobre como acessar informações pessoais e como você pode apresentar uma reclamação de privacidade, consulte a [política de privacidade do My Aged Care](#).

Registro no My Aged Care : pessoa de apoio

Esta política de privacidade descreve como o Department of Health, Disability and Ageing (Departamento) coleta e gerencia informações pessoais quando você registra um cadastro no My Aged Care como pessoa de apoio de um australiano idoso (cliente).

Por que coletamos suas informações pessoais

Criar um cadastro no My Aged Care é um passo necessário para completar seu registro como pessoa de apoio para o cliente. Uma pessoa de apoio pode auxiliar um cliente a solicitar ou acessar serviços de cuidado a idosos, ou de outra forma apoiar o cliente na realização de atos

previstos na *Aged Care Act 2024* (a Lei), exceto a avaliação de meios. Uma pessoa de apoio também pode receber informações ou documentos que possam ou devam ser fornecidos ao cliente nos termos da Lei, mediante o consentimento do cliente ou conforme autorizado de outra forma pela Lei.

Precisamos coletar suas informações pessoais para criar seu cadastro pessoal e atribuir a você um número de ID de Cuidados a Idosos exclusivo.

Após o registro no My Aged Care, você pode se tornar uma pessoa de apoio registrada para um cliente, mediante o consentimento deste. A partir de então, você poderá fornecer e receber informações de acordo com as vontades do cliente.

Podemos usar as informações do seu cadastro para avaliar qualquer solicitação para que você seja registrado como pessoa de apoio. Se tiver um registro, também utilizaremos as informações no seu cadastro para permitir que você desempenhe sua função de apoiar alguém no acesso a serviços de cuidado a idosos, e para garantir que sua adequação como pessoa de apoio seja mantida.

Para criar um cadastro no My Aged Care, você pode:

- ligar para a central de atendimento do My Aged Care
- conversar com um Aged Care Specialist Officer em um [centro de atendimento da Services Australia](#)
- auxiliar o cliente a enviar uma solicitação online de avaliação de cuidados a idosos como parte do processo
- conversar com um avaliador de cuidados a idosos
- enviar um Registration of a Supporter form [Formulário de Registro de Pessoa de Apoio].

Sem as suas informações pessoais, não podemos registrar seu cadastro no My Aged Care nem registrar você como pessoa de apoio. Nesse caso, poderemos fornecer a você apenas informações gerais sobre os cuidados a idosos. Você não poderá receber nem comunicar informações em nome do cliente como pessoa de apoio.

Informações que coletamos

Coletamos as seguintes informações:

- seu nome, data de nascimento, dados de contato e identificadores relevantes (p. ex., número do Medicare)
- dados do cliente
- informações sobre sua relação com o cliente
- informações sobre sua adequação ou capacidade legal para ser a pessoa de apoio do cliente.

O Departamento está autorizado a coletar suas informações nos termos da *Aged Care Act 2024*.

Como coletamos as informações pessoais

Normalmente coletamos suas informações pessoais diretamente de você quando você se registra no My Aged Care. Outra pessoa pode registrar você no My Aged Care, com o seu consentimento. Quando isso ocorrer, coletaremos suas informações pessoais por intermédio dessa pessoa.

Podemos coletar informações sobre sua adequação ou capacidade como pessoa de apoio de outras pessoas ou organizações, tanto antes quanto após qualquer registro como pessoa de apoio.

Também coletamos suas informações pessoais ocasionalmente quando você atualiza seu cadastro.

Como divulgamos suas informações pessoais

As informações do seu cadastro no My Aged Care são protegidas pela *Aged Care Act 2024*. Podemos divulgar suas informações pessoais apenas quando permitido pela Lei, incluindo quando:

- divulgamos suas informações pessoais (o status do seu registro como pessoa de apoio, nome e dados de contato) para outras pessoas de apoio, a pessoa que você apoia, avaliadores de cuidados a idosos e prestadores de serviços de cuidado a idosos
- Se outra pessoa solicitar que você se torne uma pessoa de apoio, quando comunicamos à pessoa o resultado da solicitação
- fornecemos informações à Aged Care Quality and Safety Commission quando necessário para que exerça suas funções (p. ex., em relação a uma reclamação)
- você consentir.

Divulgação para o exterior

Em geral, somente divulgaremos suas informações pessoais fora da Austrália caso você, o cliente ou outra pessoa de apoio estejam no exterior e acessem uma Conta Online do My Aged Care que contenha suas informações pessoais. Isso também pode ocorrer se você ou a pessoa ligar para o My Aged Care enquanto estiverem no exterior, ou se receberem informações do My Aged Care por e-mail ou SMS enquanto estiverem no exterior.

Em geral, não divulgaremos suas informações pessoais a destinatários no exterior.

Como você pode acessar e corrigir suas informações pessoais

Se precisar acessar ou corrigir suas informações, você pode:

- entrar na sua conta online do My Aged Care
- ligar para o My Aged Care no 1800 200 422
- comparecer a um [centro de atendimento da Services Australia](#) e conversar com um Aged Care Specialist Officer.

Para mais informações sobre como acessar informações pessoais e como você pode apresentar uma reclamação de privacidade, consulte a [política de privacidade do My Aged Care](#).

Solicitação ou encaminhamento para avaliação de necessidades de cuidados a idosos

Este aviso de privacidade descreve como o Department of Health, Disability and Ageing (departamento) coleta e gerencia informações pessoais quando uma solicitação ou encaminhamento é realizado para uma avaliação (ou reavaliação) de necessidades de cuidados a idosos para você.

Por que o departamento coleta suas informações pessoais?

Coletamos suas informações pessoais para:

- determinar sua elegibilidade para serviços de cuidado a idosos
- determinar sua prioridade para serviços de cuidado a idosos
- notificar você caso não seja elegível
- encaminhar você para uma organização de avaliação e apoiar seu acesso aos serviços de cuidado a idosos, caso seja elegível.

Um avaliador de cuidados a idosos utilizará as informações da sua solicitação ou encaminhamento, bem como do seu cadastro pessoal, para identificar suas necessidades de cuidado e decidir sobre os serviços que você precisa.

Se não coletarmos suas informações, não será possível identificar suas necessidades nem avaliar sua elegibilidade para cuidados a idosos.

Informações que coletamos

As informações que coletamos incluem:

- seu nome, data de nascimento, dados demográficos e de contato
- sua capacidade funcional (habilidade para realizar atividades da vida diária)
- suas necessidades psicossociais (informações sobre saúde mental)
- suas circunstâncias e apoio atuais
- informações sobre sua pessoa de apoio ou outros relacionamentos relevantes, se houver
- seu motivo para o encaminhamento, se relevante.

O Departamento está autorizado a coletar suas informações nos termos da *Aged Care Act 2024*.

Como coletamos as informações pessoais

Coletamos suas informações pessoais se você solicitar serviços de cuidado a idosos. Com o seu consentimento, outra pessoa pode solicitar os serviços em seu nome ou encaminhar você para os cuidados a idosos. Quando isso ocorrer, coletaremos suas informações pessoais por intermédio dessa pessoa.

Como divulgamos suas informações pessoais

Quando você solicita ou recebe um encaminhamento para cuidados a idosos, armazenamos as informações no seu cadastro pessoal do My Aged Care. As informações são protegidas nos termos da *Aged Care Act 2024*.

Quando permitido pela Aged Care Act, podemos compartilhar as informações do seu cadastro com outras partes relacionadas à prestação de serviços de cuidado a idosos financiados. Essas partes incluem:

- [Services Australia](#)
- Department of Veterans' Affairs
- National Disability Insurance Agency
- avaliadores de cuidados a idosos
- prestadores de cuidados a idosos
- profissionais de saúde
- sua pessoa de apoio ou representante legal, caso você tenha.

Também poderemos divulgar suas informações pessoais:

- com o seu consentimento
- quando de outra forma permitido pela *Aged Care Act 2024*.

Divulgação das suas informações pessoais no exterior

Em geral, somente divulgaremos suas informações pessoais fora da Austrália caso você ou sua pessoa de apoio telefone para o My Aged Care, acesse suas informações por meio de uma Conta Online do My Aged Care ou receba informações nossas por e-mail ou SMS enquanto você ou essa pessoa estejam no exterior. Em geral, não divulgaremos suas informações pessoais a destinatários no exterior.

Como você pode acessar e corrigir suas informações pessoais

Se precisar acessar ou corrigir suas informações, você pode:

- atualizar a sua Conta Online do My Aged Care
- ligar para o My Aged Care no 1800 200 422
- comparecer a um [centro de atendimento da Services Australia](#) e conversar com um Aged Care Specialist Officer.

Para mais informações sobre como acessar informações pessoais e como você pode apresentar uma reclamação de privacidade, consulte a [política de privacidade do My Aged Care](#).

Avaliação de necessidades de cuidados a idosos

Esta política de privacidade descreve como o Department of Health, Disability and Ageing (departamento) coleta suas informações pessoais por meio de uma organização avaliadora. O departamento contrata a organização avaliadora para realizar avaliações de necessidades de cuidados a idosos.

Coletamos suas informações pessoais quando você fornece as informações a um avaliador durante a avaliação. Também coletamos suas informações pessoais de terceiros, como familiares ou profissionais de saúde, com os quais o avaliador conversa sobre suas necessidades.

A coleta dessas informações pessoais é autorizada pela *Aged Care Act 2024*.

Por que o departamento coleta suas informações pessoais?

O departamento coleta informações pessoais sobre sua saúde, bem-estar, auxílios, situação financeira e legal, bem como sobre sua segurança pessoal e no lar, com o objetivo de realizar uma avaliação ou reavaliação de necessidades de cuidados a idosos. Fazemos isso para identificar quais serviços de cuidado a idosos você necessita e com que urgência eles são necessários. Além disso, podemos usar suas informações pessoais para outros fins, como gerenciar quaisquer auxílios ou serviços de cuidado a idosos de que você possa necessitar.

Podemos coletar informações sobre os serviços de cuidado a idoso que você recebe da [Services Australia](#) para administrar e fornecer esses serviços a você.

Se você não fornecer ou não puder fornecer todas as informações pessoais necessárias, o avaliador não terá uma visão precisa das suas necessidades e poderá não conseguir determinar o nível, o tipo ou a urgência dos serviços de que você precisa. O avaliador poderá não conseguir prosseguir com a avaliação ou reavaliação de necessidades de cuidados a idosos para determinar os serviços de que você precisa.

Como divulgamos suas informações pessoais

Podemos divulgar suas informações pessoais a prestadores de cuidados a idosos de saúde, à Services Australia e a serviços estaduais e territoriais. Divulgaremos suas informações pessoais apenas com seu consentimento ou quando permitido nos termos da *Aged Care Act 2024*.

Quando permitido pela Aged Care Act, podemos compartilhar as informações do seu cadastro com outras partes relacionadas à prestação de serviços de cuidado a idosos financiados. Essas partes incluem:

- [Services Australia](#)
- Department of Veterans' Affairs
- National Disability Insurance Agency
- avaliadores de cuidados a idosos
- prestadores de cuidados a idosos
- profissionais de saúde
- sua pessoa de apoio ou representante legal, caso você tenha.

Também poderemos divulgar suas informações pessoais:

- com o seu consentimento
- quando de outra forma permitido pela *Aged Care Act 2024*.

Divulgação das suas informações pessoais no exterior

Caso você tenha uma pessoa de apoio que possa acessar sua conta online do exterior, as proteções da Privacy Act e dos APPs [Princípios de Privacidade Australianos] poderão não ser

aplicáveis. As pessoas de apoio devem usar suas informações pessoais apenas para assistir você nos cuidados a idosos. Não divulgaremos suas informações pessoais a quaisquer outros destinatários no exterior.

Como você pode acessar e corrigir suas informações pessoais

Você pode acessar e corrigir parte das suas informações pessoais que mantemos por meio da sua conta online no My Aged Care. Consulte a [política de privacidade do My Aged Care](#) para mais informações sobre:

- como gerenciamos informações pessoais
- como proceder para acessar ou corrigir suas informações pessoais
- como apresentar uma reclamação de privacidade.

Dados de contato

Se desejar entrar em contato com o departamento sobre questões relacionadas à privacidade, incluindo sobre este aviso, entre em contato com o Encarregado de Privacidade por meio de um dos seguintes métodos:

- Postal: Privacy Officer, Department of Health, Disability and Ageing,
23 Furzer Street WODEN ACT 2606
- E-mail: privacy@health.gov.au
- Telefone: 02 6289 1555