

Avisos de recopilación de información de privacidad

La información personal incluye datos como su nombre, datos de contacto, necesidades de salud y quién le brinda apoyo. El Departamento recopila esta información por teléfono, en línea, por correo electrónico o de manera presencial. Se utiliza para responder consultas, registrarle, verificar si es elegible para recibir servicios y ayudarlo a acceder a la atención que necesita.

Su información puede compartirse con otros organismos gubernamentales y proveedores de atención. Usted puede solicitar acceder a su información o corregirla, y también puede presentar una queja si fuese necesario. La recopilación de información está autorizada en virtud de la *Aged Care Act 2024* [*Ley de Atención a los Adultos Mayores de 2024*].

Consulta sobre servicios de atención a adultos mayores

Este aviso de privacidad describe cómo el Department of Health, Disability and Ageing [Departamento de Salud, Discapacidad y Tercera Edad] (en lo sucesivo, el Departamento) recopila y gestiona la información personal cuando usted realiza una consulta o solicita información sobre el sistema de atención para adultos mayores a través de My Aged Care.

¿Por qué recopilamos su información personal?

Recopilamos su información personal para responder a su consulta cuando solicita información sobre el sistema de atención para adultos mayores mediante:

- el contacto con el Centro de Contacto de My Aged Care por teléfono o correo electrónico; o
- la visita a un [centro de atención de Services Australia](#).

Si se comunica con nosotros por teléfono, grabamos la llamada con fines de capacitación y control de calidad, salvo que usted solicite que no se realice la grabación. En caso de grabarse la llamada, recopilaremos la información personal que usted proporcione durante esta.

Sin su información personal, podemos brindarle información general, pero no podremos considerar sus circunstancias específicas ni responderle en una etapa posterior.

Información que recopilamos

La información personal que recopilamos depende de su consulta y de si usted está registrado en My Aged Care. A modo de ejemplo:

- si está registrado, podemos recopilar su nombre, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico, Aged Care ID o número de Medicare para localizar su registro y asistirle;

- si necesitamos volver a comunicarnos con usted, recopilaremos su nombre, datos de contacto y la información que proporcione sobre su consulta, a fin de poder responderle;
- también podemos recopilar otra información personal, incluida información sensible sobre su salud y circunstancias, para determinar la mejor manera de asistirle.

No tiene la obligación a identificarse cuando interactúa con My Aged Care. Sin embargo, si no lo hace, solo podremos brindarle información general. No es posible solicitar servicios de atención para adultos mayores sin identificarse.

El Departamento está autorizado a recopilar su información en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

¿Cómo recopilamos esta información personal?

Podemos recopilar su información personal a partir de otra persona con su consentimiento. Por ejemplo, esto puede ocurrir si un familiar o una persona de confianza se comunica para consultar sobre su elegibilidad para recibir atención para adultos mayores.

¿Cómo divulgamos su información personal?

Podemos divulgar su información personal a un proveedor externo de encuestas para solicitarle comentarios sobre nuestro servicio. Esto solo se hará con su consentimiento.

No divulgamos de forma habitual la información personal recopilada a través de una consulta a otras personas; no obstante, podemos hacerlo con su consentimiento o cuando esté permitido en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

Divulgación en el extranjero

Por lo general, no divulgamos su información personal a destinatarios en el extranjero.

Cómo acceder a su información o corregirla

Si necesita acceder a su información o corregirla, puede hacerlo de las siguientes maneras:

- iniciar sesión en su Cuenta en línea de My Aged Care;
- llamar a My Aged Care al 1800 200 422;
- visitar un [centro de atención de Services Australia](#) y hablando con un Aged Care Specialist Officer [trabajador especializado en la atención a adultos mayores].

Para obtener más información sobre el acceso a la información personal y sobre cómo presentar una queja en materia de privacidad, consulte la [política de privacidad de My Aged Care](#).

Registro para un expediente de cliente de My Aged Care: cliente

Este aviso de privacidad describe cómo el Department of Health, Disability and Ageing (el Departamento) recopila y gestiona su información personal cuando usted se registra en My Aged Care para recibir servicios de atención para adultos mayores.

¿Por qué recopilamos su información personal?

El registro para obtener un expediente personal en My Aged Care le permite solicitar servicios de atención para adultos mayores y recibir información personalizada sobre dichos servicios.

Necesitamos recopilar su información personal para crear su expediente personal y asignarle un número de Aged Care ID personalizado.

Una vez registrado/a, podemos utilizar la información contenida en su expediente para evaluar cualquier solicitud que presente para recibir servicios de atención para adultos mayores y, si resulta elegible, para apoyar la prestación de dichos servicios.

Puede registrarse en My Aged Care mediante:

- una llamada al Centro de Contacto de My Aged Care;
- una consulta con un Aged Care Specialist Officer en un [centro de atención de Services Australia](#);
- la presentación de una solicitud en línea para una evaluación de atención a adultos mayores.

Sin su información personal, no podemos registrarle en My Aged Care y solo podremos brindarle información general sobre la atención a adultos mayores. No podremos evaluar ni aprobar su acceso a servicios de atención financiados.

Información que recopilamos

Recopilamos la siguiente información:

- nombre, fecha de nacimiento, datos de contacto, información demográfica e identificadores pertinentes (por ejemplo, número de Medicare);
- sus preferencias (por ejemplo, su idioma de preferencia);
- otra información pertinente sobre sus circunstancias y necesidades de atención;
- si cuenta con una persona de apoyo, los datos de dicha persona.

El Departamento está autorizado a recopilar su información en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

¿Cómo recopilamos esta información personal?

Podemos recopilar su información personal directamente de usted cuando se registra en My Aged Care. Otra persona puede registrarle en My Aged Care con su consentimiento; en ese caso, recopilaremos su información personal a partir de dicha persona.

Cuando se produce algún cambio relacionado con usted o con los servicios de atención para adultos mayores que recibe, podemos recopilar su información personal e incorporarla a su registro personal. Por ejemplo, lo haremos cuando recopilemos información sobre su evaluación de atención para adultos mayores, si corresponde, o cuando comience a acceder a dichos servicios.

¿Cómo divulgamos su información personal?

La información contenida en su registro personal está protegida en virtud de la *Aged Care Act 2024*. Cuando dicha Ley así lo permita, podremos compartir la información de su registro con las

partes vinculadas a la prestación de servicios de atención para adultos mayores. Estas partes incluyen:

- [Services Australia](#);
- el Department of Veterans' Affairs [Departamento de Asuntos de los Veteranos];
- la National Disability Insurance Agency [Agencia Nacional de Seguros por Discapacidad];
- evaluadores de atención para adultos mayores;
- proveedores de servicios de atención a adultos mayores;
- profesionales de la salud;
- una persona de apoyo o representante legal, si cuenta con uno.

También podemos divulgar su información personal de conformidad con la *Aged Care Act 2024*, cuando:

- proporcionemos información a la Aged Care Quality and Safety Commission [Comisión de Calidad y Seguridad de Atención a Adultos Mayores], cuando sea necesario para el ejercicio de sus funciones (p.ej., en relación con una queja);
- usted otorgue su consentimiento (p. ej., cuando acepte cargar un plan de evaluación en su My Health Record).

Divulgación en el extranjero

Por lo general, solo divulgaremos su información personal fuera de Australia si usted o su persona de apoyo se comunican con My Aged Care, acceden a su información a través de una Cuenta en línea de My Aged Care, o reciben información de nuestra parte por correo electrónico o SMS mientras usted o ellos se encuentran en el extranjero.

Por lo general, no divulgamos su información personal a destinatarios en el extranjero.

Cómo acceder a su información o corregirla

Si necesita acceder a su información o corregirla, puede hacerlo de las siguientes maneras:

- actualizar su Cuenta en línea de My Aged Care;
- llamar a My Aged Care al 1800 200 422;
- visitar un [centro de atención de Services Australia](#) y una consulta con un Aged Care Specialist Officer.

Para obtener más información sobre el acceso a la información personal y sobre cómo presentar una queja en materia de privacidad, consulte la [política de privacidad de My Aged Care](#).

Registro en My Aged Care: persona de apoyo

Este aviso de privacidad describe cómo el Department of Health, Disability and Ageing (el Departamento) recopila y gestiona su información personal cuando usted se registra en My Aged Care como persona de apoyo de una persona mayor australiana (la persona usuaria).

¿Por qué recopilamos su información personal?

El registro de un expediente en My Aged Care es un paso necesario para completar su registro como persona de apoyo de la persona usuaria. Una persona de apoyo puede asistir a la persona usuaria a solicitar o acceder a servicios de atención para adultos mayores, o prestarle apoyo para realizar gestiones en virtud de la *Aged Care Act 2024* (la Ley), salvo en lo relativo a la evaluación de medios económicos. Una persona de apoyo también puede recibir información o documentos que puedan o deban entregarse a la persona usuaria conforme a la Ley, con el consentimiento de esta o cuando así lo autorice la Ley.

Necesitamos recopilar su información personal para crear su expediente personal y asignarle un número de Aged Care ID personalizado.

Una vez que se registre en My Aged Care, usted puede convertirse en persona de apoyo registrada de una persona usuaria con su consentimiento. A partir de ese momento, podrá proporcionar y recibir información de acuerdo con sus deseos.

Podemos utilizar la información de su registro para evaluar cualquier solicitud de registro como persona de apoyo. Una vez registrado, también utilizaremos la información de su registro para permitirle desempeñar su función de apoyo en el acceso a servicios de atención para adultos mayores y para verificar que continúe siendo idóneo para ejercer ese rol.

Puede registrarse en My Aged Care mediante:

- una llamada al Centro de Contacto de My Aged Care;
- una consulta con un Aged Care Specialist Officer en un [centro de atención de Services Australia](#);
- como parte del proceso de asistencia a una persona usuaria para presentar una solicitud en línea de evaluación de atención para adultos mayores;
- una conversación con un evaluador de atención para adultos mayores;
- la presentación del Registration of a Supporter form [Formulario de Registro de Persona de Apoyo].

Sin su información personal, no podemos registrarle con un expediente en My Aged Care ni registrarle como persona de apoyo. En tal caso, solo podremos brindarle información general sobre la atención para adultos mayores y no podrá recibir ni comunicar información en nombre de la persona usuaria como persona de apoyo.

Información que recopilamos

Recopilamos la siguiente información:

- su nombre, fecha de nacimiento, datos de contacto e identificadores pertinentes (p. ej., número de Medicare);
- detalles del cliente;
- información relativa a su información con el cliente;
- información sobre su idoneidad o capacidad legal para actuar como persona de apoyo de la persona usuaria.

El Departamento está autorizado a recopilar su información en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

¿Cómo recopilamos esta información personal?

Por lo general, recopilamos su información personal directamente de usted cuando se registra en My Aged Care. Otra persona puede registrarle en My Aged Care con su consentimiento; en ese caso, recopilaremos su información personal a partir de dicha persona.

Podemos recopilar información sobre su idoneidad o capacidad para actuar como persona de apoyo a partir de otras personas u organizaciones, tanto antes como después de cualquier registro como persona de apoyo.

También recopilamos su información personal cuando usted actualiza su registro periódicamente.

¿Cómo divulgamos su información personal?

La información contenida en su registro de My Aged Care está protegida por la *Aged Care Act 2024*. Solo divulgaremos su información personal cuando dicha Ley así lo permita, incluido cuando:

- divulguemos su información personal (el estado de su registro como persona de apoyo, su nombre y sus datos de contacto) a otras personas de apoyo, a la persona a la que usted brinda apoyo, a evaluadores de atención para adultos mayores y a proveedores de servicios de atención para adultos mayores;
- otra persona solicite que usted sea registrado como persona de apoyo y divulguemos a esa persona el resultado de la solicitud;
- proporcionemos información a la Aged Care Quality and Safety Commission, cuando sea necesario para que esta ejerza sus funciones (por ejemplo, en relación con una queja);
- usted otorgue su consentimiento.

Divulgación en el extranjero

Por lo general, solo divulgaremos su información personal fuera de Australia si usted, la persona usuaria a la que apoya u otra persona de apoyo se encuentran en el extranjero y acceden a una Cuenta en línea de My Aged Care que contenga su información personal. Esto también puede ocurrir si usted o dichas personas se comunican con My Aged Care mientras se encuentran en el extranjero, o reciben información de nuestra parte por correo electrónico o SMS desde el extranjero.

Por lo general, no divulgamos su información personal a destinatarios en el extranjero.

Cómo acceder a su información o corregirla

Si necesita acceder a su información o corregirla, puede hacerlo de las siguientes maneras:

- iniciar sesión en su Cuenta en línea de My Aged Care;
- llamar a My Aged Care al 1800 200 422;

- visitar un [centro de atención de Services Australia](#) y una consulta con un Aged Care Specialist Officer.

Para obtener más información sobre el acceso a la información personal y sobre cómo presentar una queja en materia de privacidad, consulte la [política de privacidad de My Aged Care](#).

Solicitud o derivación para una evaluación de necesidades de atención a adultos mayores

Este aviso de privacidad describe cómo el Department of Health, Disability and Ageing (el Departamento) recopila y gestiona la información personal cuando se presenta una solicitud o derivación para una evaluación (o reevaluación) de sus necesidades de atención a adultos mayores.

¿Por qué el Departamento recopila su información personal?

Recopilamos su información personal para:

- determinar si usted es elegible para recibir servicios de atención a adultos mayores;
- determinar su prioridad para recibir servicios de atención a adultos mayores;
- establecer su prioridad para acceder a dichos servicios;
- derivarle a una organización de evaluación y brindarle apoyo en su acceso a servicios de atención a adultos mayores, si resulta elegible.

Un evaluador de atención para adultos mayores utilizará la información contenida en su solicitud o derivación, así como la información de su registro personal, para determinar sus necesidades de atención y decidir qué servicios requiere.

Si no recopilamos su información, no podremos determinar sus necesidades ni evaluar su elegibilidad para recibir atención a adultos mayores.

Información que recopilamos

La información que recopilamos incluye su:

- nombre, fecha de nacimiento, información demográfica y datos de contacto;
- capacidad funcional (capacidad para realizar actividades de la vida diaria);
- necesidades psicosociales (información sobre salud mental);
- circunstancias actuales y apoyos disponibles;
- información sobre personas de apoyo u otras relaciones relevantes, si las hubiera;
- motivo de la derivación, si corresponde.

El Departamento está autorizado a recopilar su información en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

¿Cómo recopilamos esta información personal?

Recopilamos su información personal cuando usted solicita servicios de atención a adultos mayores. Con su consentimiento, otra persona puede presentar la solicitud en su nombre o

derivarle para recibir atención para adultos mayores; en ese caso, recopilaremos su información personal a partir de dicha persona.

¿Cómo divulgamos su información personal?

Cuando usted solicita o se le deriva para recibir atención para adultos mayores, almacenamos la información en su registro personal de My Aged Care. Dicha información está protegida en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

Cuando esta Ley así lo permita, podemos compartir la información de su registro con otras partes en relación con la prestación de servicios de atención financiados. Estas partes incluyen:

- [Services Australia](#);
- Department of Veterans' Affairs;
- National Disability Insurance Agency;
- evaluadores de necesidades de atención para adultos mayores;
- proveedores de atención para adultos mayores;
- profesionales de la salud;
- su persona de apoyo o representante legal, si cuenta con uno.

También podemos divulgar su información personal:

- con su consentimiento;
- cuando esté permitido de otro modo en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

Divulgación de sus datos personales en el exterior

Por lo general, solo divulgaremos su información personal fuera de Australia si usted o su persona de apoyo se comunican con My Aged Care, acceden a su información a través de una Cuenta en línea de My Aged Care, o reciben información de nuestra parte por correo electrónico o SMS mientras usted o ellos se encuentran en el extranjero. Por lo general, no divulgamos su información personal a destinatarios en el extranjero.

Cómo acceder a su información o corregirla

Si necesita acceder a su información o corregirla, puede hacerlo de las siguientes maneras:

- actualizar su Cuenta en línea de My Aged Care;
- llamar a My Aged Care al 1800 200 422;
- visitar un [centro de atención de Services Australia](#) y una consulta con un Aged Care Specialist Officer.

Para obtener más información sobre el acceso a la información personal y sobre cómo presentar una queja en materia de privacidad, consulte la [política de privacidad de My Aged Care](#).

Evaluación de necesidades de atención para adultos mayores

Este aviso de privacidad describe cómo el Department of Health, Disability and Ageing (el Departamento) recopila su información personal a través de una organización de evaluación. El Departamento contrata a la organización de evaluación para realizar evaluaciones de necesidades de atención para adultos mayores.

Recopilamos su información personal cuando usted proporciona información a un evaluador durante una evaluación. También recopilamos su información personal a partir de terceros, como familiares o profesionales de la salud, con quienes el evaluador se comunica para conocer sus necesidades.

La recopilación de esta información está autorizada por la *Aged Care Act 2024*.

¿Por qué el Departamento recopila su información personal?

El Departamento recopila información personal sobre su salud, bienestar, apoyos, situación financiera y asuntos legales, así como sobre la seguridad de su hogar y personal, con el fin de realizar una evaluación o reevaluación de sus necesidades de atención para adultos mayores. Esto nos permite determinar qué servicios de atención para adultos mayores necesita y con qué urgencia los requiere. Asimismo, podemos utilizar su información personal para otros fines, como la gestión de los apoyos y servicios de atención para adultos mayores que pueda necesitar.

Podemos recopilar información sobre los servicios de atención para adultos mayores que usted recibe a partir de [Services Australia](#), a fin de administrar y prestar dichos servicios.

Si usted no proporciona, o no puede proporcionar, toda la información personal requerida, el evaluador no contará con una visión completa y precisa de sus necesidades y es posible que no pueda determinar el nivel, el tipo o la urgencia de los servicios que necesita. En consecuencia, el evaluador podría no estar en condiciones de llevar a cabo una evaluación o reevaluación de necesidades de atención para adultos mayores para determinar los servicios que usted requiere.

¿Cómo divulgamos su información personal?

Podemos divulgar su información personal a proveedores de atención para adultos mayores o de salud, a Services Australia y a servicios de los estados y territorios. Solo divulgaremos su información personal con su consentimiento o cuando esté permitido en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

Cuando esta Ley así lo permita, podemos compartir la información de su registro con otras partes en relación con la prestación de servicios de atención financiados. Estas partes incluyen:

- [Services Australia](#);
- Department of Veterans' Affairs;
- National Disability Insurance Agency;
- evaluadores de necesidades de atención para adultos mayores;
- proveedores de atención para adultos mayores;
- profesionales de la salud;
- su persona de apoyo o representante legal, si cuenta con uno.

También podemos divulgar su información personal:

- con su consentimiento;
- cuando esté permitido de otro modo en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

Divulgación de sus datos personales en el exterior

Si usted tiene una persona de apoyo que puede acceder a su Cuenta en línea desde el extranjero, es posible que las protecciones de la Privacy Act [Ley de Privacidad] y de los Australian Privacy Principles (APP) [Principios Australianos de Privacidad] no se apliquen. Las personas de apoyo solo deben utilizar su información personal para asistirle en relación con la atención para adultos mayores. No divulgaremos su información personal a ningún otro destinatario en el extranjero.

Cómo acceder a su información o corregirla

Usted puede acceder a parte de la información personal que conservamos y corregirla a través de su Cuenta en línea de My Aged Care. Para obtener más información, consulte la [política de privacidad de My Aged Care](#), donde se explica:

- cómo gestionamos la información personal;
- cómo puede solicitar acceso o corrección de su información personal;
- cómo puede presentar una queja en materia de privacidad.

Datos de contacto

Si desea ponerse en contacto con el Departamento para cualquier cuestión relacionada con la privacidad, incluidas consultas sobre el presente aviso, póngase en contacto con el responsable de privacidad del Departamento por cualquiera de los medios siguientes:

- Correo postal: Privacy Officer, Department of Health, Disability and Ageing,
23 Furzer Street WODEN ACT 2606
- Correo electrónico: privacy@health.gov.au
- Teléfono: 02 6289 1555