

私隱收集聲明

個人資料包括姓名、聯絡方式、保健需求、支援人員等資訊。衛生、殘障及安老事務部以電話、網上、電郵或面談的方式收集個人資料。資料將用以回答問題、登記服務、查核服務資格，並協助用戶接受所需服務。

個人資料可能會向其他政府機構以及服務供應商轉發。用戶可以要求閱覽或更正個人資料，有需要時可以提出投訴。資料之收集經由 *Aged Care Act 2024* [2024 年長者護理法] 授權進行。

有關安老服務之查詢

本私隱通知說明 Department of Health, Disability and Ageing [衛生、殘障及安老事務部] 在用戶查詢或通過 My Aged Care 索取有關安老服務系統資訊時，收集和處理個人資料的方式。

我們收集個人資料的原因

我們在用戶通過以下方式索取有關安老服務系統資訊時，將會收集個人資料，以回應查詢：

- 透過電話或電郵聯絡 My Aged Care 聯絡中心；或
- 親身前往 [Services Australia 服務中心](#)。

來電查詢時，除非用戶要求不作錄音，否則我們將會把電話錄音作培訓以及改善服務質素之用途。通過通話錄音（如有），我們將會收集用戶在通話期間提供的個人資料。

如沒有用戶之個人資料，我們將可以提供概括資訊，但無法考慮個人處境或稍後跟進。

我們收集何種資料

我們收集個人資料的種類，視乎用戶的問題，以及用戶是否已於 My Aged Care 登記服務。例如：

- 如有登記服務，我們可能會收集姓名、出生日期、電郵地址、安老服務號碼或 Medicare 號碼等，以搜尋記錄，予以協助。
- 如我們需要與用戶再次聯絡，我們將會收集其姓名、聯絡方式以及用戶查詢之相關資料，使我們能夠作出回應。
- 我們也可能會收集其他個人資料，包括與健康狀況和個人處境有關之敏感資料，使我們能夠決定予以協助的最佳方式。

用戶與 My Aged Care 接洽時毋須表明身份。然而，如未表明身份，我們只能夠提供概括資訊。用戶如未表明身份，將無法申請安老服務。

衛生、殘障及安老事務部按照 *Aged Care Act 2024* 獲授權收集個人資料。

我們收集個人資料的方式

我們在徵得用戶同意後，可向他人收集用戶之個人資料。舉例說，當家人或朋友來電，代長者查詢安老服務資格時，便會出現這種情況。

我們披露個人資料的方式

我們可向外部調查機構披露個人資料，以向用戶徵集有關對我們服務的意見。我們只會在徵得用戶同意後披露資料。

我們並不會定期向他人披露由查詢所集得之個人資料，但如徵得用戶同意後，或者在 *Aged Care Act 2024* 所容許之範圍內，便可能會披露資料。

海外披露個人資料

一般而言，我們將不會向海外人士披露個人資料。

如何閱覽或更正自身個人資料

如果需要閱覽或更正個人資料，可以透過以下方式辦理：

- 登入 My Aged Care 的網上帳戶
- 致電 1800 200 422 聯絡 My Aged Care
- 親身前往 [Services Australia 之服務中心](#)，向 Aged Care Specialist Officer [安老服務專員] 提出申請。

有關閱覽個人資料以及提出私隱投訴的詳情，請參閱 [My Aged Care 的私隱政策](#)。

登記註冊 My Aged Care 之客戶記錄：客戶

本私隱通知說明 Department of Health, Disability and Ageing 在客戶登記註冊 My Aged Care 以接受安老服務時，收集及處理個人資料的方式。

我們收集個人資料的原因

在 My Aged Care 登記註冊個人記錄，使客戶能夠申請安老服務，並接收切合個人需要的資訊。

我們需要客戶之個人資料，才能開設個人記錄，以及個人特設之安老服務號碼。

一經登記註冊，我們可使用用戶記錄當中的資料，評核安老服務之申請，如符合資格，將支援用戶接受安老服務。

客戶可以透過以下方式登記註冊 My Aged Care：

- 致電聯絡 My Aged Care 聯絡中心
- 前往 [Services Australia 之服務中心](#)，向 Aged Care Specialist Officer 查詢
- 提交網上申請，安排安老服務評估。

如沒有客戶之個人資料，我們將無法為客戶登記註冊 My Aged Care，而只能夠提供有關安老服務的概括資訊。我們將不能評估或批核客戶接受受資助安老服務的申請。

我們收集何種資料

我們將收集以下資料：

- 姓名、出生日期、聯絡資料、人口統計資料及其他相關身份識別資訊（如 Medicare 號碼等）
- 個人偏好（如慣用語言等）
- 其他有關個人處境及照護需求的相關資訊
- （如有支援者）支援者資料。

衛生、殘障及安老事務部按照 *Aged Care Act 2024* 獲授權收集個人資料。

我們收集個人資料的方式

我們可在客戶登記註冊 My Aged Care 時，直接向用戶收集個人資料。其他人可以在徵得客戶同意後，代為登記註冊 My Aged Care。在這種情況下，我們將會向該人士收集客戶之個人資料。

當客戶或其所接受之安老服務有所轉變時，我們可收集用戶之個人資料並在個人檔案作記錄。舉例說，如有接受安老服務評估，或者客戶開始接受安老服務，我們將收集相關資料並記錄於個人記錄內。

我們披露個人資料的方式

個人記錄所載之資料受到 *Aged Care Act 2024* 所保障。在 *Aged Care Act* 容許的範圍之內，我們可把記錄所載之資料向提供安老服務相關之方面披露。提供安老服務的相關方包括：

- [Services Australia](#)
- Department of Veterans' Affairs [退伍軍人事務部]
- National Disability Insurance Agency [國家殘障保險局]
- 安老服務評核人員
- 安老服務供應商
- 醫療保健人員
- 支援者或法律代表（如有）。



我們在以下情況也可按照 *Aged Care Act 2024* 披露個人資料：

- 當 Aged Care Quality and Safety Commission [護老服務質素及安全委員會] 需要個人資料才能履行職責（即處理投訴）時，將會向對方提供個人資料
- 徵得客戶同意後（例如客戶同意上傳評核結果至 My Health Record）。

海外披露個人資料

一般而言，我們只會在客戶或支援者身處海外致電 My Aged Care 查詢、通過 My Aged Care 網上帳戶閱覽資訊、或者透過電郵或短訊時，才會向澳洲境外人士披露個人資料。

一般而言，我們不會向海外人士披露個人資料。

如何閱覽或更正自身個人資料

如果需要閱覽或更正個人資料，可以透過以下方式辦理：

- 更新 My Aged Care 的網上帳戶資料
- 致電 1800 200 422 聯絡 My Aged Care
- 親身前往 [Services Australia 服務中心](#)，向 Aged Care Specialist Officer 提出申請。

有關閱覽個人資料以及提出私隱投訴的詳情，請參閱 [My Aged Care 的私隱政策](#)。

登記註冊 My Aged Care 服務：支援者

本私隱通知說明 Department of Health, Disability and Ageing 在用戶以澳洲長者（客戶）之支援者身份登記註冊 My Aged Care 記錄時，收集及處理個人資料的方式。

我們收集個人資料的原因

登記註冊 My Aged Care 是客戶之支援者完成註冊程序必須辦理之手續。支援者可以支援客戶尋求或接受安老服務，或按照 *Aged Care Act 2024* 之規定行事（接受入息審查除外）。徵得客戶同意或按照法律授權，支援者可同時接收法例規定必須給予客戶之資訊和文件。

我們需要支援者之個人資料，才能開設個人記錄，以及個人特設之安老服務號碼。

一經登記註冊 My Aged Care，並徵得客戶同意，便可成為其註冊支援者。支援者其後可以按照客戶意願，提供以及接收資訊。



我們可使用記錄所載資料，評核任何成為註冊支援者之申請。登記註冊後，我們將會同時使用記錄所載資料，使支援者能夠履行其職責，支援他人接受安老服務，並確保支援者仍然適合擔當支援者之角色。

支援者可以透過以下方式登記註冊 My Aged Care：

- 致電聯絡 My Aged Care 聯絡中心
- 前往 [Services Australia 之服務中心](#)，向 Aged Care Specialist Officer 查詢
- 在協助客戶提交安老服務評估的網上申請過程當中
- 向安老服務評核人員提出申請
- 提交 Registration of a Supporter Form [註冊支援者登記表]

如未有支援者之個人資料，我們將無法開設 My Aged Care 記錄或登記註冊成為支援者。在這種情況下，我們只能夠提供有關安老服務的概括資訊。用戶將無法以客戶之支援者身份接收資料或傳達任何通訊。

我們收集何種資料

我們將收集以下資料：

- 姓名、出生日期、聯絡方式以及其他相關身份識別資訊（如 Medicare 號碼等）
- 客戶資料
- 有關支援者與客戶關係之資料
- 有關支援者是否適合或是否具備法定授權擔當支援者角色的資料。

衛生、殘障及安老事務部按照 *Aged Care Act 2024* 獲授權收集個人資料。

我們收集個人資料的方式

我們通常在支援者登記註冊 My Aged Care 時，直接向其收集個人資料。其他人可以在徵得支援者同意後，代為登記註冊 My Aged Care。在這種情況下，我們將會向該人士收集支援者之個人資料。

我們可在註冊成為支援者之前或之後，向其他人士或機構收集有關支援者是否適合並具備法定授權擔當支援者角色的資料。

我們亦會在支援者不時更新其記錄時，收集其個人資料。

我們披露個人資料的方式

My Aged Care 記錄所載之資料受到 *Aged Care Act 2024* 所保障。我們只可在法律所容許的範圍之內（包括以下情況）披露個人資料：

- 我們向其他支援者、受到支援之人士、安老服務評核人員以及安老服務供應商披露個人資料（包括註冊支援者之身份、姓名及聯絡方式）

- 如果由他人代為申請成為支援者，則我們會向對方披露申請結果
- 當 Aged Care Quality and Safety Commission 需要個人資料才能履行職責（即處理投訴）時，將會向對方提供個人資料
- 徵得支援者同意後。

海外披露個人資料

一般而言，我們只會在支援者、客戶或其他支援者在海外登入載有個人資料之 My Aged Care 網上帳戶時，才會向澳洲境外人士披露個人資料。如果支援者或其他人士在海外致電 My Aged Care 或者透過電郵或短訊接收 My Aged Care 之資訊，也可能會出現這種情況。

一般而言，我們將不會向海外人士披露個人資料。

如何閱覽或更正自身個人資料

如果需要閱覽或更正個人資料，可以透過以下方式辦理：

- 登入 My Aged Care 的網上帳戶
- 致電 1800 200 422 聯絡 My Aged Care
- 親身前往 [Services Australia 服務中心](#)，向 Aged Care Specialist Officer 提出申請。

有關閱覽個人資料以及提出私隱投訴的詳情，請參閱 [My Aged Care 的私隱政策](#)。

申請或轉介接受安老服務需求評估

本私隱通知說明 Department of Health, Disability and Ageing 在收到為客戶安排安老服務需求評估之申請或轉介時，收集及處理個人資料的方式。

衛生、殘障及安老事務部收集個人資料的原因

我們收集個人資料，以便：

- 決定客戶是否合資格接受安老服務
- 評定安老服務之排序優次
- 如未合資格將作出通知
- 向評核機構作出轉介，如符合資格，支援客戶接受安老服務。

安老服務評核人員將會利用申請或轉介文件以及個人記錄所載之資訊，釐清安老服務需求，並就所需服務作出決定。

如果我們不收集個人資料，將無法釐清客戶之需求或評估接受安老服務的資格。

我們收集何種資料



我們所收集的資料包括：

- 姓名、出生日期、人口統計資料、聯絡方式
- 身體機能（進行日常活動之能力）
- 心理社交需求（精神健康資訊）
- 現時處境及現有支援
- 支援者或其他相關人際關係（如有）之資訊
- 轉介原因（如有）

衛生、殘障及安老事務部按照 *Aged Care Act 2024* 獲授權收集個人資料。

我們收集個人資料的方式

如果申請接受安老服務，我們便會收集個人資料。徵得客戶同意後，其他人可以代為申請或轉介客戶接受安老服務。在這種情況下，我們將會向該人士收集客戶之個人資料。

我們披露個人資料的方式

當客戶申請或者獲轉介接受安老服務後，我們將會在 My Aged Care 的個人記錄當中儲存資訊。相關資料受到 *Aged Care Act 2024* 所保障。

在 *Aged Care Act* 容許的範圍之內，我們可把記錄所載之資料向提供安老服務相關之其他方面披露。提供安老服務的相關方包括：

- [Services Australia](#)
- Department of Veterans' Affairs
- National Disability Insurance Agency
- 安老服務需求評核人員
- 安老服務供應商
- 醫療保健人員
- 客戶之支援者或法律代表（如有）。

我們也可能在以下情況下披露個人資料：

- 徵得客戶同意
- *Aged Care Act 2024* 所容許之情況下。

海外披露個人資料

一般而言，我們只會在客戶或支援者在海外致電 My Aged Care 查詢、通過 My Aged Care 網上帳戶閱覽資訊、或者透過電郵或短訊時，才會向澳洲境外人士披露個人資料。一般而言，我們將不會向海外人士披露個人資料。

如何閱覽或更正自身個人資料



如果需要閱覽或更正個人資料，可以透過以下方式辦理：

- 更新 My Aged Care 的網上帳戶資料
- 致電 1800 200 422 聯絡 My Aged Care
- 親身前往 [Services Australia 服務中心](#)，向 Aged Care Specialist Officer 提出申請。

有關閱覽個人資料以及提出私隱投訴的詳情，請參閱 [My Aged Care 的私隱政策](#)。

安老服務需求評估

本私隱通知說明 Department of Health, Disability and Ageing 透過評核機構收集個人資料的方式。衛生、殘障及安老事務部將約聘評核機構進行安老服務需求評估。

當客戶在評估過程當中向評核人員提供資訊時，我們將會收集其個人資料。我們亦會向曾與評核人員就客戶需求溝通的第三方（如家人或醫療保健人員等）收集個人資料。

收集該等資料獲 *Aged Care Act 2024* 授權進行。

衛生、殘障及安老事務部收集個人資料的原因

衛生、殘障及安老事務部將收集有關客戶身心健康狀況、支援情況、財務及法律事宜、家居及個人安全之個人資料，以進行安老服務需求評估或重新評估。我們進行該項評估，以釐清客戶需要何種安老服務以及需要安老服務的逼切性。同時，我們也會利用個人資料作管理任何所需支援及安老服務之用途。

我們可就客戶自 [Services Australia](#) 所接受之安老服務收集資料，以便統籌及向客戶提供安老服務。

如果客戶不提供或未能提供全部所需之個人資料，評核人員將不能準確得悉其需求，並可能無法釐清客戶所面臨服務需求之等級、種類或逼切性。評核人員未必能夠完成安老服務需求評估或重新評估，也未必能夠斷定客戶所需之安老服務。

我們披露個人資料的方式

我們可能向安老服務供應商或醫療保健服務供應商、Services Australia 以及州和領地政府服務機構披露個人資料。我們只會在徵得客戶同意後，或在 *Aged Care Act 2024* 所容許之範圍內，披露個人資料。

在 *Aged Care Act* 容許的範圍之內，我們可把記錄所載之資料向提供安老服務相關之其他方面披露。提供安老服務的相關方包括：

- [Services Australia](#)

- Department of Veterans' Affairs
- National Disability Insurance Agency
- 安老服務需求評核人員
- 安老服務供應商
- 醫療保健人員
- 客戶之支援者或法律代表（如有）。

我們也可能在以下情況下披露個人資料：

- 徵得客戶同意
- *Aged Care Act 2024* 所容許之情況下。

海外披露個人資料

如果客戶有支援者能夠在海外登入其網上帳戶，則 Privacy Act 以及 APPs [澳洲私隱原則] 所賦予之保障未必適用。支援者只能使用客戶之個人資料協助安排安老服務事宜。我們將不會向任何海外人士披露客戶之個人資料。

如何閱覽或更正自身個人資料

客戶可以閱覽並更正我們在 My Aged Care 網上帳戶所保管之部分個人資料。參閱 [My Aged Care 私隱政策](#)，可以瞭解以下方面之更多詳情：

- 我們處理個人資料的方式
- 如何要求閱覽或更正自身個人資料
- 如何提出私隱投訴。

聯絡方式

如果希望就私隱相關問題（包括本通知）聯絡衛生、殘障及安老事務部，敬請通過以下其中一種途徑聯絡衛生、殘障及安老事務部的私隱主任：

- 郵寄地址：Privacy Officer, Department of Health, Disability and Ageing,
23 Furzer Street WODEN ACT 2606
- 電郵：privacy@health.gov.au
- 電話：02 6289 1555

