



Australian Government



myagedcare

الخصوصية

تتولى The Department of Health, Disability and Ageing [وزارة الصحة وشؤون الإعاقة والشيخوخة] (الوزارة) إدارة نظام رعاية المسنين الممول من قبل الحكومة الأسترالية، بما في ذلك خدمة My Aged Care.

توفّر خدمة My Aged Care المعلومات والدعم لك بشأن نظام رعاية المسنين. ويشمل ذلك:

- مركز الاتصال – الهاتف: 1800 200 422 ("مركز الاتصال")؛
- موقع My Aged Care الإلكتروني – myagedcare.gov.au ("الموقع الإلكتروني")؛
- موظفي خدمات رعاية المسنين المتخصصين في Services Australia.

تشرح سياسة الخصوصية هذه كيفية تعاملنا مع المعلومات الشخصية لتقديم خدمة My Aged Care.

نحن نلتزم بحماية خصوصيتك بما يتوافق مع *Privacy Act 1988* [قانون الخصوصية لعام 1988] و Australian Privacy Principles (APPs) [مبادئ الخصوصية الأسترالية].

الغرض من جمعنا المعلومات الشخصية

نقوم بجمع المعلومات الشخصية لتسهيل الحصول على خدمات رعاية المسنين الممولة، ولأداء المهام المنصوص عليها في تشريعات رعاية المسنين. وقد يشمل ذلك جمع المعلومات الشخصية بهدف:

- الرد على الاستفسارات المتعلقة برعاية المسنين، وإنشاء سجلات My Aged Care
- وتخصيص أرقام تعريف رعاية المسنين لكبار السن ومقدمي الدعم لهم
- تسجيل مقدمي الدعم وإدارة عمليات تسجيل مقدم الدعم
- استلام الطلبات وتحديد الأهلية للحصول على خدمات رعاية المسنين الممولة
- استكمال تقييمات احتياجات رعاية المسنين
- إجراء الإحالات إلى مقدمي رعاية المسنين
- تحديد مدى أولويتك للحصول على خدمات رعاية المسنين
- إتاحة الدخول إلى حساب My Aged Care على الإنترنت (يمكن الدخول إليه عبر myGov).
- إدارة الشكاوى والملاحظات
- تحسين الخدمات.

بشكل عام، يُسمح لنا بجمع المعلومات الشخصية بموجب قانون *Aged Care Act 2024*.

لمزيد من التفاصيل حول المعلومات التي نجمعها عند استخدامك لموقعنا الإلكتروني، يُرجى الاطلاع على [بيان الخصوصية على الموقع الإلكتروني الخاص بنا](#).

كيفية جمعنا للمعلومات الشخصية

نقوم بجمع المعلومات منك عندما تتعامل معنا من خلال My Aged Care عن طريق:

- زيارتنا في مركز خدمة [Services Australia](#)
- الاتصال بنا أو إرسال بريد إلكتروني أو إرسال المعلومات إلينا بالبريد
- التفاعل معنا عبر الإنترنت، بما في ذلك عند تقديم استمارة إحالة أو طلب، أو الدخول إلى حسابك عبر الإنترنت.

نقوم أيضًا بجمع المعلومات منك من خلال مؤسسة التقييم، عندما يقوم مقيّم الاحتياجات بإجراء مقابلة معك حول الخدمات التي تحتاجها أنت أو أي شخص آخر.

قد نقوم أيضًا باستطلاع رأيك حول تجربتك مع My Aged Care.

جمع المعلومات من أشخاص آخرين

نقوم بجمع معلوماتك من أشخاص آخرين:

- بموافقتك، بما في ذلك من أحد مقدمي الدعم
- حيثما يكون ذلك مصرحًا به بموجب القانون، على سبيل المثال من متخذ قرار مُعيّن لديه الصلاحية
- في الحالات التي يقدمها الأطباء العامون أو مقدمو رعاية المسنين أو غيرهم من المهنيين الصحيين.

إذا كنت من مقدمي الدعم، فقد نقوم أيضًا بجمع معلوماتك الشخصية من:

- الشخص الذي تقدّم الدعم له
- أشخاص أو هيئات أخرى لديها معلومات حول قدرتك أو ملاءمتك لتكون مقدم دعم.

كما نقوم بجمع معلوماتك الشخصية إذا اخترت إخطار الوزارة بوفاة أحد الأفراد عبر [Australian Death Notification Service](#) [خدمة الإخطار بالوفيات الأسترالية]. يمكنك الاطلاع على [إشعار الخصوصية](#) الخاص بهذه الخدمة هنا، أو زيارة [الموقع الإلكتروني](#) [Australian Death Notification Service](#).

ما أنواع المعلومات الشخصية التي نجعلها ونحتفظ بها؟

نقوم بجمع معلومات شخصية عن أشخاص مختلفين.

كبار السن الذين يسعون للحصول على رعاية المسنين

نقوم بجمع:

- اسمك
- تاريخ ميلادك
- بيانات الاتصال الخاصة بك (العنوان، البريد الإلكتروني، الهاتف)
- المعلومات الديموغرافية الخاصة بك (على سبيل المثال الجنس)
- بيانات التعريف الخاصة بك (على سبيل المثال رقم Medicare، رقم تعريف الرعاية الصحية، رقم تعريف رعاية المسنين)

- معلومات عن الطلبات والموافقات الخاصة بك وعن مقدّمي الدعم لك.

قد نقوم أيضاً بجمع معلومات حسّاسة حول صحتك والإعاقة التي لديك وخلفيتك العرقية وميولك الجنسية.

مقدّمو الدعم والأشخاص الذين يقومون بالإحالة

نحن نقوم بجمع:

- اسمك
- تاريخ ميلادك
- نوع جنسك
- بيانات الاتصال الخاصة بك (العنوان، البريد الإلكتروني، الهاتف)
- علاقتك مع الشخص الأكبر سناً
- مهامك (على سبيل المثال، تقديم إحالة أو تقديم طلب كمقدّم دعم).

بالنسبة لمقدّمي الدعم وصانعي القرار المعيّنين ذوي الصلاحية، يمكننا أيضاً جمع:

- معلومات حول علاقتك بالشخص الأكبر سناً المعني
- مدى ملاءمتك أو أهليتك القانونية لتكون مقدّم دعم
- أهليتك القانونية للتصرف نيابةً عن الشخص المسن المعني.

مقدّمو رعاية المسنين الذين هم تجار فرديون

- اسمك
- بيانات الاتصال الخاصة بك (العنوان، البريد الإلكتروني، الهاتف)

هل يتوجب عليك التعريف بنفسك؟

عند الاتصال بنا، يمكنك اختيار عدم التعريف بنفسك أو استخدام اسم مستعار.

على سبيل المثال، عندما تتصل بمركز الاتصال للاستفسار عن أمر معيّن، يمكنك إبلاغ المختص بمساعدة العملاء بأنك لا ترغب في الإفصاح عن اسمك. إلا أنّه بدون اسمك وبياناتك الشخصية، لا يمكننا أن نقدّم لك سوى معلومات عامة حول رعاية المسنين. لن تتمكن من تقديم خدمات أخرى، على سبيل المثال تسجيلك في My Aged Care أو تقييم حاجتك إلى خدمات رعاية المسنين الممولة.

كيف نستخدم المعلومات الشخصية ونفصح عنها؟

سوف نستخدم معلوماتك ونفصح عنها للغرض الذي جمعناها من أجله (أي لتسهيل الحصول على خدمات رعاية المسنين الممولة). قد يشمل ذلك:

- الاتصال بك وإرسال المعلومات إليك
- إنشاء حساب My Aged Care لك على الإنترنت وتوفير إمكانية الدخول إليه (عبر myGov)
- التحقق من أهليتك للحصول على رعاية المسنين

- الترتيب مع أحد المقيمين لتقييم حاجتك للخدمات
- الموافقة على تقديم خدمات رعاية المسنين لك
- إحالتك إلى أشخاص أو منظمات أخرى للحصول على المساعدة (على سبيل المثال، Aged Care Quality and Safety Commission [لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين] إذا كانت لديك مخاوف بشأن خدمات رعاية المسنين)
- مشاركة المعلومات مع Services Australia لتمكين تقديم خدمات رعاية المسنين، بما في ذلك المدفوعات لمقدمي الخدمات وإدارة ميزانيات عملاء رعاية المسنين.

إذا كنت من مقدمي الدعم، فقد نستخدم معلوماتك الشخصية ونفصح عنها لمجموعة من الأغراض، مثل:

- التحقق من مدى ملاءمتك للعمل كمقدم دعم بموجب Aged Care Act
- إدارة تسجيلك كمقدم دعم لشخص مسن، بما في ذلك التحقق من قدرتك وملاءمتك لتكون مقدم دعم، وتسجيلك وتعليق أو إلغاء التسجيل عند الاقتضاء.

يجوز لنا أيضًا استخدام معلوماتك الشخصية والكشف عنها:

- بموافقتك
- لتحسين الخدمة (على سبيل المثال، لطلب ملاحظاتك)
- حيثما يسمح بذلك Aged Care Act.

مع من نشارك المعلومات الشخصية

قد نشارك معلوماتك مع:

- مقدمي الدعم وصانعي القرار المعيّنين الفعليين
- المقيمين
- مقدمي خدمات رعاية المسنين
- خدمات رعاية المسنين السكنية
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [وزارة شؤون المحاربين القدامى]
- National Disability Insurance Agency [الوكالة الوطنية لتأمين ذوي الإعاقة]
- المستشفيات أو المهنيين الصحيين
- الجهات المعنية بإنفاذ القانون وموظفيها
- هيئات الكومنولث والولايات والأقاليم المسؤولة عن ترتيبات التمثيل القانوني (أي صانعي القرار المعيّنين)

سنسمح لمقدم/مقدمي الدعم لك بالوصول إلى معلوماتك عبر حساب My Aged Care عبر الإنترنت الخاص بهم وذلك بموافقتك، أو إذا سمح القانون بذلك.

بموافقتك، سنقوم بإضافة معلوماتك إلى حسابك في My Health Record. بمجرد إضافتها، يمكن للمهنيين الصحيين الاطلاع على معلوماتك في My Health Record. يمكنك تحديد المستندات التي يمكن للمهنيين الصحيين الاطلاع عليها. ويمكنك في أي وقت سحب موافقتك للسماح للمهنيين الصحيين بالاطلاع على معلوماتك.

هل سنرسل معلوماتك الشخصية إلى الخارج؟

بشكل عام، لا نفتح عن معلوماتك الشخصية لجهات خارج أستراليا إلا إذا كنت أنت أو مقدّم الدعم لك أو مقدّمو دعم آخرون لعمل تقديم الدعم له موجودين خارج أستراليا عند: الدخول إلى معلوماتك عبر حساب My Aged Care الإلكتروني، أو الاتصال بنا لمناقشة خدمات رعاية المسنين الخاصة بك، أو استلام المعلومات منا عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية. قد نفتح أيضًا عن معلوماتك الشخصية لجهة خارج أستراليا عندما يكون ذلك مطلوبًا بموجب القانون الأسترالي أو بأمر من المحكمة أو إذا كان مسموحًا بذلك بموجب *Aged Care Act 2024*.

كيف نقوم بتخزين المعلومات الشخصية؟

عندما نقوم بالتسجيل في My Aged Care، نقوم بإنشاء "سجل شخصي" لك ونمنحك رقم تعريف فريد لرعاية المسنين. نقوم بتخزين جميع المعلومات التي نجمعها حول رحلتك في رعاية المسنين في سجلك الشخصي الذي يتم تخزينه بشكل آمن على خوادم البيانات في أستراليا وفقًا لما يقتضيه *Privacy Act* [قانون الخصوصية]. تضمن هذه الأنظمة الحفاظ على معلوماتك دقيقة وسريّة ولا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الموظفين المفوضين المشاركين في رعايتك أو في إدارة سجلاتك.

نحن نستخدم مجموعة من التدابير الأمنية المادية والإلكترونية لحماية معلوماتك الشخصية من سوء الاستخدام والضياع، ومن النفاذ غير المصرّح به إليها أو تعديلها أو الكشف عنها.

وفيما يلي ملخص موجز لممارساتنا وإجراءاتنا الحالية في تخزين البيانات وحمايتها:

- نحن نطلب من الأشخاص الذين يتصلون بـ My Aged Care أو يطلعون على المعلومات إلكترونياً من خلال حسابهم عبر الإنترنت (يمكن الدخول إليه عبر MyGov) استكمال إجراءات التحقق من الهوية والموافقة.
- نحن نحذّر من الوصول الفعلي إلى مكاتبنا ونستخدم تدابير أمنية للنظام تشمل الحاويات، وجدران الحماية، وقواعد البيانات الآمنة، وأنظمة الدفع الإلكتروني الآمنة، ومعرّفات المستخدمين وكلمات السر.
- يُسمح فقط للموظفين المصرّح لهم بالوصول إلى المعلومات التي نحتفظ بها والتي يحتاجون إلى معرفتها.
- نقوم بتحديث أنظمة التخزين وأمن البيانات لدينا والتدقيق بها بانتظام.
- تشترط عقودنا مع الأطراف الثالثة وجوب التزامهم بنفس متطلبات الخصوصية المطبّقة على الوزارة.

كيف يمكنك الوصول إلى معلوماتك الشخصية وتصحيحها؟

من المهم أن تكون معلوماتك الشخصية دقيقة وحديثة وكاملة.

لديك الحق في طلب الوصول إلى معلوماتك الشخصية وطلب تصحيحها.

بإمكانك الوصول إلى معلوماتك الشخصية وتصحيحها بنفسك باستخدام حسابك على منصة My Aged Care عبر الإنترنت. يمكنك أيضًا الاتصال بنا.

يجب أن يحدّد طلبك المعلومات التي تبحث عنها أو تريد تصحيحها وتوفير بياناتك للتواصل بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني أو العنوان البريدي.

عند الطلب أو حسبما ينص عليه Privacy Act، سنمنحك حق الوصول إلى معلوماتك الشخصية أو نتخذ خطوات معقولة لتصحيح معلوماتك لضمان أن تكون دقيقة ومحدّثة وكاملة وملائمة وغير مضلّلة، مع مراعاة أي استثناءات معمول بها بموجب Privacy Act.

إذا كنت غير راضٍ عن الرد الذي نقدمه، يمكنك تقديم طلب رسمي للوصول إلى معلوماتك الشخصية أو لتصحيحها بموجب Privacy Act.

كيف يمكنك تقديم شكوى بشأن ممارسات الخصوصية لدينا؟

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بشأن ممارسات الخصوصية لدينا، فيجب عليك التواصل معنا عبر:

- الاتصال بنا على الرقم 1800 200 422
- تقديم شكوى مكتوبة إلى My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

سنسعى للرد على شكاوك خلال مدة لا تتجاوز 30 يومًا. إذا لم تكن راضيًا عن ردنا، يمكنك تقديم شكوى كتابية إلى مفوض الخصوصية. لمزيد من المعلومات حول مفوض الخصوصية، راجع [الموقع الإلكتروني Office of the Australian Information Commissioner](http://www.oaic.gov.au) [مكتب مفوض المعلومات الأسترالي] (www.oaic.gov.au) أو اتصل بالرقم 1300 363 992 (ينطبق رسم المكالمات المحلية).

اتصل بنا

لمعرفة المزيد حول كيفية إدارتنا للمعلومات الشخصية، يمكنك [الاتصال بنا](#)، أو قراءة [سياسة الخصوصية](#) التي تنطبق على الوزارة بأكملها.