

Privatnost

Department of Health, Disability and Ageing [Ministarstvo zdravstva, invaliditeta i starenja] (Ministarstvo) upravlja sustavom skrbi za starije osobe koji financira australaska vlada, uključujući uslugu My Aged Care.

My Aged Care vam pruža informacije i podršku o sustavu skrbi za starije osobe. To uključuje:

- kontaktni centar - telefon 1800 200 422 („Kontakt centar“);
- web-stranica My Aged Care - myagedcare.gov.au („web-stranica“);
- službenici specijalizirani za skrb o starijim osobama u Services Australia.

Ova pravila o privatnosti objašnjavaju kako postupamo s osobnim podacima kako bismo pružili My Aged Care.

Posvećeni smo zaštiti vaše privatnosti u skladu sa *Privacy Act 1988* [Zakonom o privatnosti iz 1988.] i Australian Privacy Principles (**APPs**) [Australaska načela privatnosti].

Zašto prikupljamo osobne podatke

Prikupljamo osobne podatke kako bismo olakšali pristup financiranim uslugama skrbi za starije osobe i obavljali funkcije u skladu sa zakonodavstvom o skrbi za starije osobe. To može uključivati prikupljanje osobnih podataka u svrhe:

- odgovora na upite o skrbi za starije osobe, kreiranja zapisa My Aged Care i dodjele ID-a skrbi za starije osobe starijim osobama i njihovim pružateljima podrške
- registracije pružatelja podrške i upravljanja registracijama pružatelja podrške
- primanja prijava i utvrđivanja ispunjavanja uvjeta za financirane usluge skrbi za starije osobe
- potpune procjene potreba za skrbi za starije osobe
- uputa pružateljima skrbi za starije osobe
- određivanja vašeg prioriteta za usluge skrbi za starije osobe
- omogućenja pristupa My Aged Care online računu (dostupan putem myGov)
- upravljanja pritužbama i povratnim informacijama
- poboljšanja usluga.

Općenito, naše prikupljanje osobnih podataka odobreno je prema *Aged Care Act 2024*.

Za detalje o informacijama koje prikupljamo kada koristite našu web stranicu, pogledajte našu [izjavu o privatnosti web stranice](#).

Kako prikupljamo osobne podatke

Prikupljamo podatke od vas kada komunicirate s nama putem My Aged Care na sljedeći način:

- posjetom našem [servisnom centru Services Australia](#)
- pozivom, slanjem e-maila ili slanjem informacija poštom na našu adresu
- interakcijom s nama putem interneta, uključujući kada podnesete preporuku ili obrazac za prijavu ili pristupite svom online računu.

Također prikupljamo vaše podatke putem organizacije za procjenu, kada vas procjenitelj potreba intervjuira o uslugama koje su vama ili nekoj drugoj osobi potrebne.

Također vas možemo anketirati o vašem iskustvu s uslugom My Aged Care.

Prikupljanje od drugih stranaka

Vaše podatke prikupljamo od drugih stranaka:

- uz vaš pristanak, uključujući i pristanak pružatelja podrške
- gdje je to zakonom dopušteno, npr. od aktivnog, imenovanog donositelja odluka
- u uputnicama koje daju liječnici opće prakse, pružatelji usluga skrbi za starije osobe ili drugi zdravstveni djelatnici.

Ako ste pružatelj podrške, vaše osobne podatke možemo prikupljati i od:

- osobe koju podržavate
- drugih osoba ili tijela s informacijama o vašoj sposobnosti ili prikladnosti da budete pružatelj podrške.

Također prikupljamo vaše osobne podatke ako ste odlučili obavijestiti Ministarstvo o smrti osobe putem Australian Death Notification Service [Australaska služba za obavješćavanje o smrti]. Uslugu obavijesti o [privatnosti](#) možete pogledati ovdje ili posjetiti [web stranicu](#) Australian Death Notification Service.

Koje vrste osobnih podataka prikupljamo i pohranjujemo?

Prikupljamo osobne podatke o različitim osobama.

Starije osobe koje traže pristup skrbi za starije osobe

Prikupljamo vaše:

- ime i prezime
- datum rođenja
- podatke za kontakt (adresa, e-mail, telefon)
- demografske podatke (npr. spol)

- identifikatore (npr. Medicare broj, identifikator zdravstvene ustanove, identifikacijski broj ustanove za starije osobe)
- zahtjeve, suglasnosti i pružatelje podrške.

Također, možemo prikupljati osjetljive podatke o vašem zdravlju, invaliditetu, etničkoj pripadnosti i seksualnoj orijentaciji.

Pružatelji podrške i osobe koje daju uputnice

Prikupljamo vaše:

- ime i prezime
- datum rođenja
- spol
- podatke za kontakt (adresa, e-mail, telefon)
- odnos sa starijom osobom
- radnje (npr. podnošenje uputnice ili zahtjeva kao pružatelja podrške).

Za pružatelje podrške i aktivne, imenovane donositelje odluka možemo prikupljati i:

- informacije o vašem odnosu sa dotičnom starijom osobom
- vaša podobnost ili pravna sposobnost da budete pružatelj podrške
- vašu pravnu sposobnost da djelujete u ime dotične starije osobe.

Pružatelji skrbi za starije osobe koji su samostalni poduzetnici

- ime i prezime
- podatke za kontakt (adresa, e-mail, telefon)

Morate li se identificirati?

Kada nas kontaktirate, možete odabrati da se ne predstavite ili da koristite pseudonim.

Na primjer, kada nazovete Kontaktni centar kako biste postavili upit, možete obavijestiti stručnjaka za korisničku podršku da ne želite otkriti svoje ime. Međutim, bez vašeg imena i osobnih podataka, možemo vam dati samo opće informacije o skrbi za starije osobe. Nećemo moći pružiti druge usluge, npr. registrirati vas za My Aged Care ili procijeniti vašu potrebu za financiranim uslugama skrbi za starije osobe.

Kako koristimo i otkrivamo osobne podatke?

Vaše podatke koristit ćemo i otkrivati u svrhu za koju smo ih prikupili (tj. kako bismo olakšali pristup financiranim uslugama skrbi za starije osobe). To može uključivati:

- kontakt s vama i slanja informacija vama
- stvaranje i omogućavanje pristupa vašem My Aged Care Online računu (putem myGov)

- provjera vaše podobnosti za skrb za starije osobe
- organiziranje procjenitelja koji će procijeniti vaše potrebe za uslugama
- odobravanje usluga skrbi za starije osobe
- upućivanje na druge ljude ili organizacije za pomoć (npr. Aged Care Quality and Safety Commission [Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe] ako imate nedoumice u vezi s uslugama skrbi za starije osobe)
- dijeljenje informacija sa Services Australia kako bi se omogućilo pružanje usluga skrbi za starije osobe, uključujući plaćanja pružateljima usluga i upravljanje proračunima klijenata skrbi za starije osobe.

Ako ste pružatelj podrške, možemo koristiti i otkriti vaše osobne podatke u niz svrha, kao što su:

- provjera vaše podobnosti za djelovanje kao pružatelj podrške prema Aged Care Act
- upravljanje vašom registracijom kao pružatelja podrške za starije osobe, uključujući provjeru vaše sposobnosti i prikladnosti za pružatelja podrške, te registrirati se te obustaviti i otkazati registracije prema potrebi.

Također možemo koristiti i otkriti vaše osobne podatke:

- uz vaš pristanak
- za poboljšanje usluge (npr. da vas zamolimo za povratne informacije)
- gdje je to dopušteno zakonom Aged Care Act.

S kim dijelimo osobne podatke

Vaše podatke možemo podijeliti sa:

- pružateljima podrške i aktivni, imenovani donositelji odluka
- procjeniteljima
- pružateljima usluga skrbi za starije osobe
- uslugama rezidencijalne skrbi za starije osobe
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [Ministarstvo za pitanja veterana]
- National Disability Insurance Agency [Nacionalna agencija za osiguranje za osobe s invaliditetom]
- bolnice ili zdravstveni djelatnici
- agencije za provođenje zakona i osoblje
- Tijela savezne vlade Commonwealtha, država i teritorija odgovorna za dogovore o pravnom zastupanju (tj. imenovani donositelji odluka)

Omogućit ćemo vašem/vašim pružatelju/ima podrške pristup vašim podacima putem njihovog My Aged Care online računa uz vaš pristanak ili ako je to zakonom dopušteno.

My Health Record

Uz vaš pristanak, uključit ćemo vaše podatke u vaš My Health Record. Nakon što ih uključite, zdravstveni djelatnici mogu vidjeti vaše podatke u vašem zdravstvenom zapisu My Health Record. Možete ograničiti kojim dokumentima vaši zdravstveni djelatnici mogu imati pristup. Svoju suglasnost za pristup vašim podacima zdravstvenim djelatnicima možete povući u bilo kojem trenutku.

Hoćemo li slati vaše osobne podatke u inozemstvo?

Općenito ćemo otkriti vaše osobne podatke primateljima u inozemstvu samo ako ste vi ili vaš pružatelj podrške ili drugi pružatelji podrške klijenta kojeg podržavate u inozemstvu kada: pristupate svojim podacima putem My Aged Care online računa, zovete nas kako biste razgovarali o svojim uslugama skrbi za starije osobe ili primate informacije od nas putem e-maila ili SMS-a. Također možemo otkriti vaše osobne podatke inozemnom subjektu ako je to potrebno prema australskom zakonu ili sudskom nalogu ili ako je to dopušteno *Aged Care Act 2024*.

Kako pohranjujemo osobne podatke?

Kada se registrirate u My Aged Care, stvaramo za vas „personalizirani zapis“ i dodijelimo vam jedinstveni ID za starije osobe. Sve podatke koje prikupimo o vašem putovanju u skrb za starije osobe pohranjujemo u vaš personalizirani zapis koji se sigurno pohranjuje na podatkovnim poslužiteljima u Australiji, kako to zahtijeva Privacy Act [Zakona o privatnosti]. Ovi sustavi osiguravaju da su vaši podaci točni, povjerljivi i dostupni samo ovlaštenom osoblju uključenom u vašu skrb ili upravljanje vašim zdravstvenim zapisom.

Koristimo niz fizičkih i elektroničkih sigurnosnih mjera kako bismo zaštitili vaše osobne podatke od zlouporabe i gubitka te od neovlaštenog pristupa, izmjene ili otkrivanja.

Slijedi kratak sažetak naših trenutnih praksi i postupaka u pohranjivanju i zaštiti podataka:

- Od osoba koje kontaktiraju My Aged Care ili elektronički pristupaju informacijama putem svog online računa (pristup putem MyGov) zahtijevamo da dovrše procese autentifikacije i pristanka.
- Ograničavamo fizički pristup našim uredima i koristimo sigurnosne mjere sustava, uključujući spremnike, vatrozidove, sigurne baze podataka, sigurne online sustave plaćanja, identifikatore korisnika računala i lozinke.
- Samo ovlašteno osoblje koje ima potrebu znati ima pristup informacijama koje posjedujemo.
- Redovito ažuriramo i provjeravamo naše sustave za pohranu i sigurnost podataka.
- Naši ugovori s trećim stranama zahtijevaju od njih da se pridržavaju istih zahtjeva o privatnosti koji se primjenjuju na naše Ministarstvo.

Kako možete pristupiti svojim osobnim podacima i ispraviti ih?

Važno je da su vaši osobni podaci točni, ažurni i potpuni.

Imate pravo zatražiti pristup svojim osobnim podacima i zatražiti njihov ispravak.

Svojim osobnim podacima možete pristupiti i ispraviti ih sami putem svog My Aged Care online računa. Također nas možete kontaktirati.

U svom zahtjevu trebate navesti informacije koje tražite ili ispravljate te navesti svoje kontaktne podatke, uključujući e-mail adresu ili poštansku adresu.

Na zahtjev ili u skladu sa Privacy Act, omogućit ćemo vam pristup vašim osobnim podacima ili poduzeti razumne korake za ispravak vaših osobnih podataka kako bismo osigurali da su točni, ažurni, potpuni, relevantni i da ne dovode u zabludu, podložno svim primjenjivim iznimkama prema Privacy Act.

Ako niste zadovoljni našim odgovorom, možete podnijeti službeni zahtjev za pristup ili ispravak osobnih podataka u skladu sa Privacy Act.

Kako možete podnijeti pritužbu na naše ustaljenu praksu zaštite privatnosti?

Ako želite podnijeti pritužbu na naše postupke zaštite privatnosti, trebate nas kontaktirati putem:

- telefona na 1800 200 422
- podnošenjem pisane pritužbe na adresu My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

Nastojat ćemo odgovoriti na vašu pritužbu u roku od 30 dana. Ako niste zadovoljni našim odgovorom, možete podnijeti pisanu pritužbu upućenu na Privacy commissioner [Povjereniku za zaštitu privatnosti]. Za više informacija o Povjereniku za privatnost posjetite [Office of the Australian Information Commissioner](#) [stranicu Ureda australskog povjerenika za informiranje] (www.oaic.gov.au) ili nazovite 1300 363 992 (po cijeni mjesnog poziva).

Kontaktirajte nas

Za više informacija o tome kako upravljamo osobnim podacima, možete [nas kontaktirati](#) ili pročitati [pravila o privatnosti](#) koja se primjenjuju na cijelo Ministarstvo.