

Προσωπικά Δεδομένα

Το Department of Health, Disability and Ageing [Υπουργείο Υγείας, Αναπηρίας και Γήρανσης] (Υπουργείο) διαχειρίζεται το σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτείται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση, συμπεριλαμβανομένης της υπηρεσίας My Aged Care.

Το My Aged Care σας παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη σχετικά με το σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων. Περιλαμβάνει τα εξής:

- το κέντρο επικοινωνίας - τηλέφωνο 1800 200 422 (το «Κέντρο Επικοινωνίας»);
- τον ιστότοπο My Aged Care - myagedcare.gov.au (ο «Ιστότοπος»);
- ειδικούς υπαλλήλους για την φροντίδα ηλικιωμένων στην Services Australia.

Η παρούσα πολιτική απορρήτου εξηγεί τον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα για την παροχή της υπηρεσίας My Aged Care.

Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σύμφωνα με τον *Privacy Act 1988* [Νόμο περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων του 1988] και τις Australian Privacy Principles (APPs) [Αυστραλιανές Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων].

Γιατί συλλέγουμε προσωπικά δεδομένα

Συλλέγουμε προσωπικά στοιχεία για να διευκολύνουμε την πρόσβαση σε χρηματοδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και να αναλάβουμε καθήκοντα σύμφωνα με τη νομοθεσία για τη φροντίδα ηλικιωμένων. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη συλλογή προσωπικών δεδομένων για:

- να απαντάμε σε ερωτήσεις σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων, να δημιουργούμε αρχεία My Aged Care και να αναθέτουμε αναγνωριστικές ταυτότητες Aged Care IDs σε ηλικιωμένους και τους υποστηρικτές τους
- να καταχωρούμε υποστηρικτές και να διαχειριζόμαστε την καταχώρηση των υποστηρικτών
- να λαμβάνουμε αιτήσεις και να καθορίζουμε την επιλεξιμότητα για χρηματοδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων
- να ολοκληρώνουμε τις αξιολογήσεις των αναγκών φροντίδας ηλικιωμένων
- να παραπέμπουμε σε παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων
- να καθορίζουμε τη σειρά προτεραιότητάς σας για τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων
- να παρέχουμε πρόσβαση στον λογαριασμό My Aged Care Online (προσβάσιμος μέσω του myGov).

- να διαχειριζόμαστε τα παράπονα και τα σχόλια
- να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

Γενικά, η συλλογή προσωπικών δεδομένων από εμάς είναι εξουσιοδοτημένη βάσει του *Aged Care Act 2024*.

Για λεπτομέρειες σχετικά με τις πληροφορίες που συλλέγουμε όταν χρησιμοποιείτε τον ιστότοπό μας, ανατρέξτε στη [δήλωση απορρήτου του ιστότοπού](#) μας.

Πώς συλλέγουμε προσωπικά δεδομένα

Συλλέγουμε πληροφορίες από εσάς όταν επικοινωνείτε μαζί μας μέσω του My Aged Care με τους εξής τρόπους:

- με την επίσκεψή σας σε ένα [κέντρο εξυπηρέτησης της Services Australia](#)
- με την τηλεφωνική σας κλήση, την αποστολή πληροφοριών με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ταχυδρομικώς
- αλληλεπιδρώντας μαζί μας διαδικτυακά, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων κατά τις οποίες υποβάλλετε έντυπο παραπομπής ή αίτησης ή αποκτάτε πρόσβαση στον διαδικτυακό σας λογαριασμό My Aged Care Online.

Συλλέγουμε επίσης δεδομένα από εσάς μέσω ενός οργανισμού αξιολόγησης, όταν ένας αξιολογητής αναγκών σας κάνει ερωτήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες που χρειάζεστε εσείς ή κάποιο άλλο άτομο.

Ενδέχεται επίσης να σας ρωτήσουμε για την εμπειρία σας με το My Aged Care.

Συλλογή από άλλα άτομα

Συλλέγουμε τα δεδομένα σας από άλλα άτομα:

- με τη συγκατάθεσή σας, συμπεριλαμβανομένου και του υποστηρικτή
- όπου επιτρέπεται από το νόμο, π.χ. από έναν ενεργό, διορισμένο υπεύθυνο λήψης αποφάσεων
- σε παραπομπές από γενικούς ιατρούς, παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων ή άλλους επαγγελματίες υγείας.

Εάν είστε υποστηρικτής, ενδέχεται επίσης να συλλέξουμε τα προσωπικά σας δεδομένα από:

- το άτομο που υποστηρίζετε
- άλλα άτομα ή φορείς που διαθέτουν πληροφορίες σχετικά με την ικανότητα ή την καταλληλότητά σας να γίνετε υποστηρικτής.

Συλλέγουμε επίσης τα προσωπικά σας δεδομένα εάν έχετε επιλέξει να ενημερώσετε το Υπουργείο για τον θάνατο ενός ατόμου μέσω της Australian Death Notification Service [Αυστραλιανής Υπηρεσίας Ανακοίνωσης Θανάτου]. Μπορείτε να δείτε την [πολιτική απορρήτου](#) για την εν λόγω υπηρεσία εδώ ή να επισκεφθείτε τον [ιστότοπο](#) της Australian Death Notification Service.

Τι είδους προσωπικά δεδομένα συλλέγουμε και διατηρούμε;

Συλλέγουμε προσωπικά δεδομένα για διάφορα άτομα.

Ηλικιωμένοι που επιζητούν πρόσβαση σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων

Συλλέγουμε τα εξής δεδομένα σας:

- όνομα
- ημερομηνία γέννησης
- στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλέφωνο)
- δημογραφικές πληροφορίες (π.χ. φύλο)
- αναγνωριστικά στοιχεία (π.χ. αριθμός Medicare, προσωπικό αριθμό υγειονομικής περίθαλψης, αναγνωριστική ταυτότητα φροντίδας ηλικιωμένων)
- αιτήσεις, συγκαταθέσεις και υποστηρικτές.

Ενδέχεται επίσης να συλλέξουμε ευαίσθητα δεδομένα σχετικά με την υγεία, τις αναπηρίες, την εθνική καταγωγή και τον σεξουαλικό σας προσανατολισμό.

Υποστηρικτές και πρόσωπα που πραγματοποιούν παραπομπές

Συλλέγουμε τα εξής δεδομένα σας:

- όνομα
- ημερομηνία γέννησης
- φύλο
- στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλέφωνο)
- σχέση με το ηλικιωμένο άτομο
- ενέργειες (π.χ. υποβολή παραπομπής ή αίτησης ως υποστηρικτής).

Για τους υποστηρικτές και τους ενεργούς, διορισμένους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων, ενδέχεται επίσης να συλλέξουμε:

- στοιχεία σχετικά με τη σχέση σας με τον εν λόγω ηλικιωμένο
- την καταλληλότητα ή τη νομική ικανότητά σας να είστε υποστηρικτής
- τη νομική σας ιδιότητα να ενεργείτε εκ μέρους του εν λόγω ηλικιωμένου ατόμου.

Πάροχοι Υπηρεσιών Φροντίδας ηλικιωμένων που είναι ατομικές επιχειρήσεις

- όνομα
- στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλέφωνο)

Πρέπει να ταυτοποιηθείτε;

Όταν επικοινωνείτε μαζί μας, μπορείτε να επιλέξετε να μην αποκαλύψετε την ταυτότητά σας ή να χρησιμοποιήσετε ψευδώνυμο.

Για παράδειγμα, όταν καλείτε το Κέντρο Επικοινωνίας για να υποβάλετε ένα ερώτημα, μπορείτε να ενημερώσετε τον ειδικό υποστήριξης πελατών ότι δεν επιθυμείτε να δώσετε το όνομά σας. Ωστόσο, χωρίς το όνομά σας και τα προσωπικά σας στοιχεία, μπορούμε να σας δώσουμε μόνο γενικές πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων. Δεν θα είμαστε σε θέση να παρέχουμε άλλες υπηρεσίες, π.χ. να σας εγγράψουμε στο My Aged Care ή να αξιολογήσουμε την ανάγκη σας για χρηματοδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

Πώς χρησιμοποιούμε και αποκαλύπτουμε προσωπικές πληροφορίες;

Θα χρησιμοποιήσουμε και θα αποκαλύψουμε τα δεδομένα σας για τον σκοπό για τον οποίο τα συλλέξαμε (δηλαδή για να διευκολύνουμε την πρόσβαση σε χρηματοδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων). Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει:

- επικοινωνία μαζί σας και αποστολή πληροφοριών
- δημιουργία και παροχή πρόσβασης στον λογαριασμό σας My Aged Care Online (μέσω myGov)
- έλεγχο της επιλεξιμότητάς σας για φροντίδα ηλικιωμένων
- κανονίζοντας να έρθει ένας αξιολογητής για να εκτιμήσει τις ανάγκες σας για υπηρεσίες
- έγκριση για υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων
- παραπέμποντάς σας σε άλλα άτομα ή οργανισμούς για βοήθεια (π.χ. στην Aged Care Quality and Safety Commission [Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας της Φροντίδας Ηλικιωμένων], εάν έχετε ανησυχίες σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων)
- κοινή χρήση δεδομένων με τη Services Australia για την παροχή υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών προς τους παρόχους και της διαχείρισης των προϋπολογισμών των πελατών φροντίδας ηλικιωμένων.

Εάν είστε υποστηρικτής, ενδέχεται να χρησιμοποιήσουμε και να αποκαλύψουμε τα προσωπικά σας στοιχεία για διάφορους σκοπούς, όπως:

- για τον έλεγχο της καταλληλότητάς σας να ενεργείτε ως υποστηρικτής σύμφωνα με τον Aged Care Act
- για την διαχείριση της εγγραφής σας ως υποστηρικτής ενός ηλικιωμένου ατόμου, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου της ικανότητας και της καταλληλότητάς σας να είστε υποστηρικτής, καθώς και να εγγραφείτε, να αναστείλετε και να ακυρώσετε εγγραφές, όπως απαιτείται.

Μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσουμε και να αποκαλύψουμε τα προσωπικά σας στοιχεία:

- με τη συγκατάθεσή σας
- για τη βελτίωση των υπηρεσιών (π.χ. για να σας ζητήσουμε την γνώμη σας)

- όπου επιτρέπεται από τον Aged Care Act.

Με ποιους μοιραζόμαστε προσωπικά δεδομένα

Ενδέχεται να κοινοποιήσουμε τα δεδομένα σας σε:

- υποστηρικτές και ενεργούς, διορισμένους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων
- αξιολογητές
- παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων
- υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων σε οίκους ευγηρίας
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [Υπουργείο Υποθέσεων Βετεράνων]
- National Disability Insurance Agency [Εθνική Υπηρεσία Ασφάλισης Αναπηρίας]
- νοσοκομεία ή επαγγελματίες υγείας
- αρχές επιβολής του νόμου και προσωπικό
- Φορείς της Κοινοπολιτείας, των πολιτειών και των επικρατειών που είναι αρμόδιοι για τις ρυθμίσεις σχετικά με τους νόμιμους εκπροσώπους (δηλαδή, τους διορισμένους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων)

Θα επιτρέψουμε στους υποστηρικτές σας να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα σας μέσω του λογαριασμού τους στο My Aged Care Online με τη συγκατάθεσή σας ή εάν αυτό επιτρέπεται από τον νόμο.

My Health Record

Με τη συγκατάθεσή σας, θα συμπεριλάβουμε τα δεδομένα σας στο αρχείο My Health Record. Μόλις συμπεριληφθούν, οι επαγγελματίες υγείας θα μπορούν να δουν δεδομένα σας στο αρχείο My Health Record. Μπορείτε να περιορίσετε τα έγγραφα στα οποία έχουν πρόσβαση οι επαγγελματίες υγείας σας. Μπορείτε να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας για την πρόσβαση των επαγγελματιών υγείας στα δεδομένα σας ανά πάσα στιγμή.

Θα στείλουμε τα προσωπικά σας δεδομένα στο εξωτερικό;

Γενικά, θα αποκαλύψουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε παραλήπτες στο εξωτερικό μόνο εάν εσείς ή ο υποστηρικτής σας ή άλλοι υποστηρικτές ενός πελάτη που υποστηρίζετε βρίσκεστε στο εξωτερικό όταν: έχετε πρόσβαση στα στοιχεία σας μέσω ενός λογαριασμού My Aged Care Online, μας καλείτε για να συζητήσετε για τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων ή λαμβάνετε πληροφορίες από εμάς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή γραπτού μηνύματος στο κινητό. Ενδέχεται επίσης να αποκαλύψουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε κάποιον φορέα στο εξωτερικό, όπου αυτό απαιτείται από ή σύμφωνα με έναν Αυστραλιανό νόμο ή δικαστική εντολή ή εάν επιτρέπεται από τον *Aged Care Act 2024*.

Πώς αποθηκεύουμε τα προσωπικά δεδομένα;

Όταν εγγραφείτε στο My Aged Care, δημιουργούμε ένα «εξατομικευμένο αρχείο» για εσάς και σας δίνουμε έναν μοναδικό Αριθμό Ταυτότητας Aged Care ID. Αποθηκεύουμε όλα τα δεδομένα

που συλλέγουμε σχετικά με την πορεία σας στην φροντίδα ηλικιωμένων στο εξατομικευμένο σας αρχείο, το οποίο αποθηκεύεται με ασφάλεια σε διακομιστές δεδομένων στην Αυστραλία, όπως απαιτείται από τον Privacy Act [Νόμο περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων]. Αυτά τα συστήματα διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες σας παραμένουν ακριβείς, εμπιστευτικές και προσβάσιμες μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό που συμμετέχει στη φροντίδα σας ή στη διαχείριση των αρχείων σας.

Χρησιμοποιούμε μια σειρά φυσικών και ηλεκτρονικών μέτρων ασφαλείας για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων από κατάχρηση και απώλεια, καθώς και από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, τροποποίηση ή αποκάλυψη.

Ακολουθεί μια σύντομη περίληψη των παρόντων πρακτικών και διαδικασιών μας σχετικά με την αποθήκευση και την ασφάλεια των δεδομένων:

- Απαιτούμε από τα άτομα που επικοινωνούν με το My Aged Care ή έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες ηλεκτρονικά μέσω του Διαδικτυακού τους Λογαριασμού (πρόσβαση μέσω MyGov) να ολοκληρώσουν τις διαδικασίες επαλήθευσης ταυτότητας και συγκατάθεσης.
- Περιορίζουμε τη φυσική πρόσβαση στα γραφεία μας και χρησιμοποιούμε μέτρα ασφαλείας συστημάτων, όπως κοντέινερ, ηλεκτρονικά τείχη προστασίας, ασφαλείς βάσεις δεδομένων, ασφαλή συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών, αναγνωριστικά χρηστών υπολογιστών και κωδικούς πρόσβασης.
- Μόνο εξουσιοδοτημένο προσωπικό που έχει ανάγκη να γνωρίζει έχει πρόσβαση στα δεδομένα που διατηρούμε.
- Ενημερώνουμε και ελέγχουμε τακτικά τα συστήματα αποθήκευσης και ασφαλείας δεδομένων μας.
- Οι συμβάσεις μας με τρίτους απαιτούν από αυτούς να συμμορφώνονται με τις ίδιες απαιτήσεις απορρήτου που ισχύουν για το τμήμα μας.

Πώς μπορείτε να έχετε πρόσβαση και να διορθώσετε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Είναι σημαντικό τα προσωπικά σας στοιχεία να είναι ακριβή, ενημερωμένα και πλήρη.

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα και να ζητήσετε τη διόρθωσή τους.

Μπορείτε να έχετε πρόσβαση και να διορθώσετε τα προσωπικά σας δεδομένα χρησιμοποιώντας τον διαδικτυακό σας λογαριασμό στο My Aged Care Online. Μπορείτε επίσης να Επικοινωνήσετε μαζί μας.

Το αίτημά σας πρέπει να προσδιορίζει τις πληροφορίες που αναζητάτε ή διορθώνετε και να περιλαμβάνει τα στοιχεία επικοινωνίας σας, συμπεριλαμβανομένης μιας διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ταχυδρομικής διεύθυνσης.

Κατόπιν αιτήματος ή σύμφωνα με τον Privacy Act, θα σας παρέχουμε πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα ή θα λάβουμε τα απαραίτητα μέτρα για τη διόρθωσή τους, ώστε να διασφαλίσουμε ότι είναι ακριβή, ενημερωμένα, πλήρη, συναφή και δεν είναι παραπλανητικά, με την επιφύλαξη τυχόν εξαιρέσεων που προβλέπονται στον Privacy Act.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι από την απάντησή μας, μπορείτε να υποβάλετε επίσημη αίτηση για πρόσβαση ή διόρθωση των προσωπικών σας δεδομένων σύμφωνα με τον Privacy Act.

Πώς μπορείτε να υποβάλετε παράπονο σχετικά με τις πρακτικές μας περί απορρήτου;

Εάν επιθυμείτε να υποβάλετε παράπονο σχετικά με τις πρακτικές μας περί απορρήτου, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας:

- καλώντας μας στο 1800 200 422
- υποβάλλοντας γραπτή καταγγελία στη διεύθυνση My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

Θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε στην καταγγελία σας εντός 30 ημερών. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας, μπορείτε να υποβάλετε γραπτή καταγγελία στον Επίτροπο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Επίτροπο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, επισκεφθείτε τον [ιστότοπο του Office of the Australian Information Commissioner](#) [Γραφείου του Αυστραλού Επιτρόπου Πληροφοριών] (www.oaic.gov.au) ή καλέστε στο 1300 363 992 (χρέωση τοπικής κλήσης).

Επικοινωνήστε μαζί μας

Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων, μπορείτε να [Επικοινωνήσετε μαζί μας](#) ή να διαβάσετε την [πολιτική απορρήτου](#) που ισχύει για το Υπουργείο στο σύνολό του.