# गोपनीयता

Department of Health, Disability and Ageing [स्वास्थ्य, विकलांगता एवं आयुर्वृद्धि विभाग] (विभाग) ऑस्ट्रेलिया सरकार द्वारा वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल प्रणाली का प्रबंधन करता है, जिसमें My Aged Care सेवा भी शामिल है।

My Aged Care आपको वृद्ध देखभाल प्रणाली के बारे में जानकारी और सहायता देती है। इसमें शामिल है:

- संपर्क केंद्र - फोन 1800 200 422 ('संपर्क केंद्र');
- My Aged Care वेबसाइट - myagedcare.gov.au ('वेबसाइट');
- Services Australia के वृद्ध देखभाल विशेषज्ञ अधिकारी।

इस गोपनीयता नीति में समझाया गया है कि हम My Aged Care उपलब्ध कराने में व्यक्तिगत जानकारी के साथ व्यवहार कैसे करते हैं।

हम *Privacy Act 1988 [गोपनीयता अधिनियम 1988]* और Australian Privacy Principles (**APPs**) [ऑस्ट्रेलियाई गोपनीयता सिद्धांतों] के अनुसार आपकी गोपनीयता के संरक्षण के लिए प्रतिबद्ध हैं।

## हम व्यक्तिगत जानकारी को एकत्र क्यों करते हैं

हम वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल सेवाओं की एक्सेस को सुविधाजनक बनाने के लिए और वृद्ध देखभाल कानून के तहत काम करने के लिए व्यक्तिगत जानकारी को एकत्र करते हैं। इसमें निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत जानकारी को एकत्र करना शामिल हो सकता है:

- वृद्ध देखभाल के बारे में पूछताछ का उत्तर देना, My Aged Care रिकॉर्ड बनाना और वृद्धजनों और उनके समर्थकों के लिए Aged Care ID आवंटित करना
- समर्थकों को रजिस्टर करना और समर्थक रजिस्ट्रेशन का प्रबंधन करना
- वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल सेवाओं के लिए आवेदन प्राप्त करना और पात्रता निर्धारित करना
- वृद्ध देखभाल आवश्यकताओं के आकलन पूरे करना
- वृद्ध देखभाल प्रदाताओं के लिए रेफरल देना

- वृद्ध देखभाल सेवाओं के लिए आपकी प्राथमिकता तय करना
- My Aged Care ऑनलाइन खाते की एक्सेस प्रदान करना (जोकि myGov के माध्यम से सुलभ है)
- शिकायतों और फीडबैक का प्रबंधन करना
- सेवा में सुधार करना।

सामान्य रूप से हमारे द्वारा व्यक्तिगत जानकारी का संग्रह *Aged Care Act 2024* के तहत प्राधिकृत होता है।

आपके द्वारा हमारी वेबसाइट का उपयोग करते समय हमारे द्वारा एकत्र की जाने वाली जानकारी के विवरणों के लिए हमारा वेबसाइट गोपनीयता कथन देखें।

## हम व्यक्तिगत जानकारी कैसे एकत्र करते हैं

जब आप My Aged Care के माध्यम से हमारे साथ निम्नलिखित तरीकों से व्यवहार करते/ती हैं, तो हम आपसे जानकारी एकत्र करते हैं:

- Services Australia सेवा केंद्र पर हमसे मिलने आना
- हमें कॉल करना, ईमेल भेजना या डाक से जानकारी देना
- हमारे साथ ऑनलाइन व्यवहार करना, जिसमें यह भी शामिल है कि जब आप रेफरल या आवेदन जमा करते/ती हैं या अपना ऑनलाइन खाता एक्सेस करते/ती हैं।

हम एक आकलन संगठन के माध्यम से भी आपसे जानकारी एकत्र करते हैं, जब आपकी या किसी अन्य व्यक्ति की ज़रूरत की सेवाओं के लिए आवश्यकता आकलनकर्ता आपका इंटरव्यू करता है।

हम My Aged Care के साथ आपके अनुभव के बारे में भी आपका सर्वेक्षण कर सकते हैं।

### *अन्य लोगों से एकत्रीकरण*

हम अन्य लोगों से आपकी जानकारी इस प्रकार एकत्र करते हैं:

- आपकी सहमति से, जिसमें समर्थक की सहमति भी शामिल है
- जब कानून के तहत प्राधिकृत किया गया है, उदाहरण के लिए किसी सक्रिय, नियुक्त किए गए निर्णयकर्ता की ओर से
- जीपी, वृद्ध देखभाल प्रदाताओं या अन्य स्वास्थ्य पेशेवरों द्वारा किए गए रेफरल में से।

यदि आप एक समर्थक हैं, तो हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी यहां से भी एकत्र कर सकते हैं:

- आप जिस व्यक्ति को समर्थन देते/ती हैं
- अन्य लोग या निकाय, जिनके पास समर्थक होने की आपकी क्षमता या उपयुक्तता के बारे में जानकारी है।

यदि आपने Australian Death Notification Service [ऑस्ट्रेलियाई मृत्यु अधिसूचना सेवा] के माध्यम से किसी व्यक्ति की मृत्यु होने के बारे में विभाग को सूचित करने का विकल्प चुना है, तो भी हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी को एकत्र करते हैं। आप उस सेवा की गोपनीयता सूचना यहाँ देख सकते/ती हैं, अथवा Australian Death Notification Service वेबसाइट पर जा सकते/ती हैं।

## हम किस प्रकार की व्यक्तिगत जानकारी एकत्र और संग्रहीत करते हैं?

हम कई लोगों के बारे में व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करते हैं।

### *वृद्ध देखभाल को एक्सेस करने के इच्छुक वृद्धजन*

हम आपके बारे में निम्नलिखित जानकारी एकत्र करते हैं:

- नाम
- जन्मतिथि
- संपर्क विवरण (पता, ईमेल, फोन)
- जनसांख्यिकीय जानकारी (जैसे लिंग)
- पहचानकर्ता (जैसे Medicare नंबर, हेल्थकेयर आइडेंटिफ़ायर, वृद्ध देखभाल आईडी)
- आवेदन, सहमति और समर्थक।

हम आपके स्वास्थ्य, दिव्यांगताओं, जातीय पृष्ठभूमि और यौन रुझान के बारे में संवेदनशील जानकारी भी एकत्र कर सकते हैं।

### *समर्थक और रेफरलकर्ता*

हम आपके बारे में निम्नलिखित जानकारी एकत्र करते हैं:

- नाम
- जन्मतिथि
- लिंग
- संपर्क विवरण (पता, ईमेल, फोन)

- वृद्धजन के साथ संबंध
- कार्य (उदाहरण के लिए, समर्थक के रूप में रेफरल या आवेदन देना)।

समर्थकों और सक्रिय, नियुक्त किए गए निर्णयकर्ताओं के लिए हम निम्नलिखित जानकारी भी एकत्र कर सकते हैं:

- संबंधित वृद्धजन के साथ आपके रिश्ते के बारे में जानकारी
- समर्थक बनने की आपकी उपयुक्तता या कानूनी क्षमता
- संबंधित वृद्धजन की ओर से कार्य करने की आपकी कानूनी क्षमता।

### *वृद्ध देखभाल प्रदाता, जो एकल व्यापारी हैं*

- नाम
- संपर्क विवरण (पता, ईमेल, फोन)

## क्या आपको अपनी पहचान प्रकट करनी होती है?

हमसे संपर्क करते समय आप अपनी पहचान न बताने या किसी अन्य नाम का उपयोग करने का विकल्प चुन सकते/ती हैं।

उदाहरण के लिए, आप पूछताछ के लिए संपर्क केंद्र को कॉल करते समय सेवार्थी सहायता विशेषज्ञ को बता सकते/ती हैं कि आप अपना नाम नहीं देना चाहते/ती हैं। किंतु आपके नाम और व्यक्तिगत विवरण के बिना हम आपको वृद्ध देखभाल के बारे में केवल सामान्य जानकारी ही दे सकते/ती हैं। हम अन्य सेवाएं प्रदान करने में सक्षम नहीं होंगे, उदाहरण के लिए आपको My Aged Care के लिए रजिस्टर करना या वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल सेवाओं के लिए आपकी आवश्यकता का आकलन करना।

## हम व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग और खुलासा कैसे करते/ती हैं?

हम आपकी जानकारी का उपयोग और खुलासा जानकारी को एकत्र करने के प्रयोजन के लिए ही करेंगे (यानि, वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल सेवाओं की एक्सेस के सुविधाकरण के लिए)। इसमें यह शामिल हो सकता है:

- आपसे संपर्क करना और आपको जानकारी भेजना
- आपका My Aged Care ऑनलाइन खाता बनाना और इसकी एक्सेस प्रदान करना (myGov के माध्यम से)
- आपकी वृद्ध देखभाल पात्रता की जाँच करना
- सेवाओं के लिए आपकी आवश्यकता के आकलन के लिए आकलनकर्ता की व्यवस्था करना
- वृद्ध देखभाल सेवाओं के लिए आपको अनुमोदन देना

- सहायता के लिए आपको अन्य लोगों या संगठनों के पास भेजना (उदाहरण के लिए, यदि आपको वृद्ध देखभाल सेवाओं के बारे में कोई चिंता है, तो आपको Aged Care Quality and Safety Commission [वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग] के पास भेजना)
- वृद्ध देखभाल सेवाओं का वितरण सक्षम बनाने के लिए Services Australia के साथ जानकारी साझा करना, जिसमें प्रदाताओं को भुगतान और वृद्ध देखभाल सेवार्थी बजटों का प्रबंधन शामिल है।

यदि आप एक समर्थक हैं, तो हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग और खुलासा कई उद्देश्यों के लिए कर सकते हैं, जैसे:

- Aged Care Act के तहत एक समर्थक के रूप में काम करने के लिए आपकी उपयुक्तता की जाँच करना
- एक वृद्धजन समर्थक के रूप में आपके रजिस्ट्रेशन का प्रबंधन करना, जिसमें समर्थक बनने की आपकी क्षमता व उपयुक्तता की जांच करना और आवश्यकतानुसार रजिस्ट्रेशन को निलंबित व रद्द करना शामिल है।

हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग और खुलासा इस प्रकार से भी कर सकते हैं:

- आपकी सहमति से
- सेवा में सुधार के लिए (उदाहरण के लिए, आपसे फीडबैक मांगने के लिए)
- जहां Aged Care Act के तहत अनुमत है।

## *हम किसके साथ व्यक्तिगत जानकारी साझा करते/ती हैं*

हम आपकी जानकारी को इनके साथ साझा कर सकते हैं:

- समर्थक और सक्रिय, नियुक्त किए गए निर्णयकर्ता
- आकलनकर्ता
- वृद्ध देखभाल प्रदाता
- आवासीय वृद्ध देखभाल सेवाएं
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [सेनानिवृत्त मामले विभाग]
- National Disability Insurance Agency [राष्ट्रीय विकलांगता बीमा एजेंसी]

- अस्पताल या स्वास्थ्य पेशेवर
- कानून प्रवर्तन एजेंसियां और कर्मी
- कानूनी प्रतिनिधि व्यवस्थाओं के लिए जिम्मेदार राष्ट्रमंडल, राज्य और राज्य-क्षेत्र निकाय (यानि, नियुक्त किए गए निर्णयकर्ता)

हम आपकी सहमति से या कानून द्वारा प्राधिकृत किए जाने की स्थिति में आपके समर्थक/कों को आपके My Aged Care ऑनलाइन खाते के माध्यम से आपकी जानकारी को एक्सेस करने की अनुमति देंगे।

## My Health Record

हम आपकी सहमति से आपकी जानकारी को आपके My Health Record में शामिल करेंगे। एक बार शामिल कर दिए जाने के बाद, स्वास्थ्य पेशेवर आपकी जानकारी को आपके My Health Record में देख सकते/ती हैं। आप यह सीमित कर सकते/ती हैं कि आपके स्वास्थ्य पेशेवरों के पास किन दस्तावेजों की एक्सेस हो सकती है। आप स्वास्थ्य पेशेवरों को अपनी जानकारी एक्सेस करने की अपनी सहमति को किसी भी समय वापस ले सकते/ती हैं।

### *क्या हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी विदेश भेजेंगे?*

सामान्य रूप से, हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा विदेशी प्राप्तकर्ताओं के समक्ष केवल तभी करेंगे, यदि आप या आपके समर्थक या आपसे समर्थन प्राप्त करने वाले सेवार्थी के अन्य समर्थक विदेश में स्थित हैं, जब वे: My Aged Care ऑनलाइन खाते के माध्यम से आपकी जानकारी को एक्सेस करते हैं, आपकी वृद्ध देखभाल सेवाओं के बारे में चर्चा करने के लिए हमें कॉल करते हैं, या ईमेल या एसएमएस के माध्यम से हमसे जानकारी प्राप्त करते हैं। हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी को किसी विदेशी इकाई के समक्ष भी प्रकट कर सकते/ती हैं, यदि किसी ऑस्ट्रेलियाई कानून या न्यायालयी आदेश द्वारा या उसके तहत या *Aged Care Act 2024* के तहत यह अनुमत हो।

## हम व्यक्तिगत जानकारी को कैसे संग्रहीत करते हैं?

जब आप My Aged Care के साथ रजिस्ट्रेशन करते/ती हैं, तो हम आपके लिए एक 'व्यक्तिगत रिकॉर्ड' बनाते हैं और आपको एक अनन्य वृद्ध देखभाल आईडी देते हैं। हम आपकी वृद्ध देखभाल यात्रा के बारे में एकत्र की गई सभी जानकारी को आपके व्यक्तिगत रिकॉर्ड में संग्रहीत करते हैं, जिसे Privacy Act [गोपनीयता अधिनियम] की आवश्यकतानुसार ऑस्ट्रेलिया में स्थित एक डेटा सर्वर में सुरक्षापूर्वक संग्रहीत किया जाता है। ये तंत्र सुनिश्चित करते हैं कि आपकी जानकारी को सही व गोपनीय रखा जाए और इसे केवल आपकी देखभाल में शामिल प्राधिकृत कर्मचारियों द्वारा या आपके रिकॉर्ड के प्रबंधन के लिए ही एक्सेस किया जा सके।

हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी को दुरुपयोग व हानि, और अनधिकृत एक्सेस, संशोधन या खुलासे से बचाने के लिए कई तरह के भौतिक और इलेक्ट्रॉनिक रक्षोपायों का उपयोग करते हैं।

डेटा को संग्रहीत और संरक्षित करने के लिए हमारी वर्तमान प्रथाओं और प्रक्रियाओं का संक्षिप्त सारांश नीचे दिया गया है:

- हम My Aged Care से संपर्क करने वाले या अपने ऑनलाइन खाते के माध्यम से (जिसे MyGov के माध्यम से एक्सेस किया जाता है) इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में जानकारी प्राप्त करने वाले लोगों के लिए प्रमाणीकरण और सहमति प्रक्रियाएँ पूरी करने की आवश्यकता नियत करते हैं।
- हम अपने कार्यालयों में भौतिक पहुंच को प्रतिबंधित करते हैं और सिस्टम संरक्षण रक्षोपायों का उपयोग करते हैं, जिसमें कंटेनर, फ़ायरवॉल, संरक्षित डेटाबेस, सुरक्षित ऑनलाइन भुगतान प्रणालियाँ, कंप्यूटर उपयोगकर्ता पहचानकर्ता और पासवर्ड शामिल हैं।
- हमारे पास संग्रहीत जानकारी को एक्सेस करने की अनुमति केवल प्राधिकृत कर्मियों के पास ही है।
- हम अपनी संग्रहण और डेटा सुरक्षा प्रणालियों को नियमित रूप अपडेट और ऑडिट करते हैं।
- तीसरे पक्षों के साथ हमारे अनुबंधों में हमारे विभाग के लिए लागू गोपनीयता आवश्यकताओं के समान आवश्यकताओं के अनुपालन की अनिवार्यता है।

## आप अपनी व्यक्तिगत जानकारी को कैसे एक्सेस और सही कर सकते/ती हैं?

आपकी व्यक्तिगत जानकारी का सटीक, अप-टु-डेट और संपूर्ण होना महत्वपूर्ण है।

आपके पास इस बात का अधिकार है कि आप अपनी व्यक्तिगत जानकारी को एक्सेस और सही करने के लिए निवेदन कर सकें।

आप अपने My Aged Care ऑनलाइन खाते का उपयोग करके अपनी व्यक्तिगत जानकारी को एक्सेस और सही कर सकते/ती हैं। आप हमसे संपर्क भी कर सकते/ती हैं।

आपके निवेदन में वह जानकारी निर्दिष्ट होनी चाहिए, जिसे आप मांग रहे/ही हैं या सही कर रहे/ही हैं और आपका संपर्क विवरण दिया गया होना चाहिए, जिसमें ईमेल पता या डाक पता शामिल है।

निवेदन किए जाने पर या Privacy Act के अनुसार हम आपको आपकी व्यक्तिगत जानकारी की एक्सेस प्रदान करेंगे या आपकी व्यक्तिगत जानकारी को सही करने के लिए उचित कदम उठाएंगे, ताकि इसका सटीक, अप-टु-डेट, संपूर्ण, प्रासंगिक होना और भ्रामक न होना सुनिश्चित किया जा सके, जोकि Privacy Act के तहत लागू किसी भी अपवाद के अधीन है।

यदि आप हमारे द्वारा प्रदान किए गए जवाब से खुश नहीं हैं, तो आप Privacy Act के तहत व्यक्तिगत जानकारी की एक्सेस या सुधार के लिए एक औपचारिक आवेदन जमा कर सकते/ती हैं।

## आप हमारी गोपनीयता प्रथाओं के बारे में शिकायत कैसे कर सकते/ती हैं?

यदि आप हमारी गोपनीयता प्रथाओं के बारे में शिकायत करना चाहते/ती हैं, तो आपको हमें इन माध्यमों से संपर्क करना चाहिए:

- हमें 1800 200 422 पर कॉल करना
- यहाँ लिखित शिकायत भेजना: My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216

हम 30 दिनों के अंदर आपकी शिकायत का उत्तर देने का लक्ष्य रखेंगे। यदि आप हमारे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप गोपनीयता आयुक्त के पास लिखित शिकायत जमा कर सकते/ती हैं। गोपनीयता आयुक्त के बारे में और अधिक जानकारी के लिए Office of the Australian Information Commissioner वेबसाइट [ऑस्ट्रेलियाई सूचना आयुक्त कार्यालय] (www.oaic.gov.au) देखें या 1300 363 992 (स्थानीय कॉल के शुल्क) पर टेलीफोन करें।

## हमसे संपर्क करें

हम व्यक्तिगत जानकारी का प्रबंधन कैसे करते हैं, इस बारे में और अधिक जानकारी के लिए आप हमसे संपर्क कर सकते/ती हैं, या समग्र रूप से विभाग पर लागू होने वाली गोपनीयता नीति पढ़ सकते/ती हैं।