

Privasi

Department of Health, Disability and Ageing [Departemen Kesehatan, Disabilitas dan Lanjut Usia] (selanjutnya akan disebut Departemen) mengelola sistem perawatan lansia yang didanai Pemerintah Australia, termasuk layanan My Aged Care.

My Aged Care menyediakan informasi dan dukungan tentang sistem perawatan lansia. Termasuk di dalamnya:

- pusat layanan pelanggan - telepon 1800 200 422 ('Contact Centre');
- situs web My Aged Care - myagedcare.gov.au ('Website');
- petugas spesialis perawatan lansia di Services Australia.

Kebijakan privasi ini berisi penjelasan cara kami menangani informasi pribadi dalam menjalankan My Aged Care.

Kami berkomitmen untuk melindungi privasi Anda sesuai dengan *Privacy Act 1988* [Undang-Undang Privasi 1988] dan Australian Privacy Principles (**APPs**) [Prinsip Privasi Australia].

Kenapa kami mengumpulkan informasi pribadi

Kami mengumpulkan informasi pribadi untuk memfasilitasi akses terhadap layanan perawatan lansia yang didanai dan menjalankan fungsi berdasarkan undang-undang perawatan lansia. Ini mungkin termasuk mengumpulkan informasi pribadi untuk:

- menanggapi pertanyaan tentang perawatan lansia, membuat catatan My Aged Care, dan menetapkan Aged Care ID (nomor identitas) untuk warga lansia dan pendamping mereka
- mendaftarkan pendamping dan mengelola pendaftaran pendamping
- menerima permohonan dan menentukan kelayakan mendapat layanan perawatan lansia yang didanai pemerintah
- penilaian kebutuhan perawatan lansia yang lengkap
- membuat rujukan ke penyedia jasa perawatan lansia
- menentukan prioritas Anda dalam layanan perawatan lansia
- memberikan akses ke Akun Online My Aged Care (dapat diakses melalui myGov)
- menangani keluhan dan masukan
- peningkatan layanan.

Secara umum, pengumpulan informasi pribadi kami diizinkan berdasarkan *Aged Care Act 2024*.

Rincian terkait informasi yang kami kumpulkan saat Anda menggunakan situs web kami tersedia di [pernyataan privasi pada situs web kami](#).

Cara kami mengumpulkan informasi pribadi

Kami mengumpulkan informasi dari Anda ketika Anda menghubungi kami melalui My Aged Care dengan cara:

- mengunjungi kami di [pusat layanan Services Australia](#)
- menelepon, mengirim email, atau mengirimkan informasi kepada kami
- berinteraksi dengan kami secara online, termasuk ketika Anda mengajukan rujukan atau formulir permohonan atau mengakses Akun Online Anda.

Kami juga mengumpulkan informasi dari Anda melalui organisasi penilai, ketika penilai kebutuhan mewawancarai Anda tentang layanan yang Anda atau orang lain butuhkan.

Kami juga dapat melakukan survei tentang pengalaman Anda menggunakan My Aged Care.

Mengumpulkan informasi dari pihak-pihak lain

Kami mengumpulkan informasi Anda dari pihak-pihak lainnya:

- dengan persetujuan Anda, termasuk dari pendamping
- jika diizinkan berdasarkan hukum, mis. dari pengambil keputusan yang aktif dan ditunjuk
- dalam rujukan yang dibuat oleh dokter umum (GP), penyedia layanan lanjut usia atau profesional kesehatan lainnya.

Jika Anda adalah seorang pendamping, kami juga dapat mengumpulkan informasi pribadi Anda dari:

- orang yang Anda dampingi
- orang atau badan lain yang memiliki informasi tentang kapasitas atau kesesuaian Anda untuk menjadi pendamping.

Kami juga mengumpulkan informasi pribadi Anda jika Anda memilih untuk memberi tahu Departemen tentang kematian seseorang melalui Australian Death Notification Service [Layanan Pemberitahuan Kematian Australia]. Anda dapat melihat [pemberitahuan privasi](#) layanan tersebut di sini, atau kunjungi [situs web](#) Australian Death Notification Service.

Jenis informasi pribadi apa yang kami kumpulkan dan simpan?

Kami mengumpulkan informasi pribadi berbagai individu.

Warga lansia yang mencari akses perawatan lansia

Kami mengumpulkan:

- nama
- tanggal lahir

- rincian kontak (alamat, email, telepon)
- informasi demografis (misalnya gender)
- pengidentifikasi diri, misalnya nomor Medicare, nomor identifikasi layanan kesehatan, nomor identitas perawatan lansia
- permohonan, persetujuan dan pendamping.

Kami juga dapat mengumpulkan informasi sensitif tentang kesehatan, disabilitas, latar belakang etnis, dan orientasi seksual Anda.

Pendamping dan orang yang merujuk

Kami mengumpulkan:

- nama
- tanggal lahir
- gender atau jenis kelamin
- rincian kontak (alamat, email, telepon)
- hubungan dengan warga lansia tersebut
- tindakan (misalnya membuat rujukan atau pengajuan sebagai pendamping).

Untuk pendamping dan pengambil keputusan yang aktif dan ditunjuk, kami juga dapat mengumpulkan:

- informasi tentang hubungan Anda dengan warga lansia tersebut
- kelayakan atau kapasitas hukum Anda untuk menjadi pendamping
- kapasitas hukum Anda untuk bertindak atas nama warga lansia tersebut.

Penyedia Perawatan Lansia yang merupakan sole traders [perusahaan perseorangan]

- nama
- rincian kontak (alamat, email, telepon).

Apakah Anda harus mengidentifikasi diri Anda sendiri?

Saat menghubungi kami, Anda dapat memilih untuk tidak mengidentifikasi diri Anda atau menggunakan nama samaran.

Misalnya, saat Anda menelepon Contact Centre [Pusat Layanan Pelanggan] untuk mengajukan pertanyaan, Anda dapat memberi tahu Customer Support Specialist [Spesialis Dukungan Pelanggan] bahwa Anda tidak ingin memberikan nama Anda. Namun, tanpa nama dan detail pribadi Anda, kami hanya dapat memberi Anda informasi umum tentang perawatan lansia. Kami tidak akan dapat menyediakan layanan lain, mis. mendaftarkan Anda ke My Aged Care atau menilai kebutuhan Anda akan layanan perawatan lansia yang didanai.

Bagaimana kami menggunakan dan mengungkapkan informasi pribadi?

Kami akan menggunakan dan mengungkapkan informasi Anda untuk tujuan pengumpulannya (yaitu untuk memfasilitasi akses ke layanan perawatan lansia yang didanai). Hal ini bisa berupa:

- menghubungi Anda dan mengirimkan informasi kepada Anda
- membuat dan memberi Anda akses ke Akun Online My Aged Care Anda (melalui myGov)
- memeriksa kelayakan Anda mendapatkan perawatan lansia
- menjadwalkan penilai untuk menilai layanan apa saja yang Anda butuhkan
- menyetujui permohonan Anda mendapat layanan perawatan lansia
- merujuk Anda ke orang atau organisasi lain untuk meminta bantuan (misalnya Aged Care Quality and Safety Commission [Komisi Kualitas dan Keamanan Perawatan Lansia] jika Anda memiliki kekhawatiran tentang layanan perawatan lansia)
- berbagi informasi dengan Services Australia untuk memungkinkan pemberian layanan perawatan lansia, termasuk pembayaran kepada penyedia layanan dan pengelolaan anggaran klien perawatan lansia.

Jika Anda adalah seorang pendamping, kami dapat menggunakan dan mengungkapkan informasi pribadi Anda untuk berbagai tujuan, seperti untuk:

- memeriksa kesesuaian Anda untuk bertindak sebagai pendamping berdasarkan Aged Care Act
- mengelola pendaftaran Anda sebagai pendamping untuk warga lanjut usia, termasuk untuk memeriksa kapasitas dan kesesuaian Anda untuk menjadi pendamping, dan untuk mendaftarkan serta menangguhkan dan membatalkan pendaftaran bila diperlukan.

Kami juga dapat menggunakan dan mengungkapkan informasi pribadi Anda:

- dengan persetujuan Anda
- untuk peningkatan layanan (misalnya untuk meminta masukan dari Anda)
- jika diizinkan berdasarkan Aged Care Act.

Kepada siapa kami bagikan informasi pribadi

Kami dapat memberikan informasi Anda kepada:

- pendamping dan pengambil keputusan yang aktif dan ditunjuk
- penilai
- penyedia layanan lansia
- layanan perawatan lansia di panti
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [Departemen Veteran]

- National Disability Insurance Agency [Badan Asuransi Disabilitas Nasional]
- rumah sakit atau tenaga kesehatan
- lembaga dan aparat penegak hukum
- Badan-badan Persemakmuran, negara bagian dan teritori yang bertanggung jawab atas pengaturan perwakilan hukum (yaitu, pengambil keputusan yang ditunjuk)

Kami akan mengizinkan pendamping Anda untuk mengakses informasi Anda melalui Akun Online My Aged Care dengan persetujuan Anda, atau jika diizinkan oleh hukum.

My Health Record

Dengan persetujuan Anda, kami akan memasukkan informasi Anda ke dalam My Health Record (Catatan Kesehatan Saya). Setelah disertakan, tenaga kesehatan dapat melihat informasi Anda di My Health Record. Anda dapat membatasi dokumen mana yang dapat diakses oleh tenaga kesehatan Anda. Anda dapat membatalkan persetujuan Anda bagi tenaga kesehatan untuk mengakses informasi Anda kapan saja.

Apakah kami akan mengirimkan informasi pribadi Anda ke luar negeri?

Secara umum, kami hanya akan mengungkapkan informasi pribadi Anda kepada penerima di luar negeri jika Anda atau pendamping Anda atau para pendamping lain dari klien yang Anda dampingi berada di luar negeri ketika: mengakses informasi Anda melalui Akun Online My Aged Care, menelepon kami untuk mendiskusikan layanan perawatan lansia Anda, atau menerima informasi dari kami melalui email atau SMS. Kami juga dapat mengungkapkan informasi pribadi Anda kepada entitas di luar negeri jika diwajibkan oleh atau berdasarkan hukum Australia atau perintah pengadilan atau jika diizinkan sesuai *Aged Care Act 2024*.

Cara kami menyimpan informasi pribadi

Saat Anda mendaftar ke My Aged Care, kami membuat 'catatan pribadi' untuk Anda dan memberi Anda nomor identitas Aged Care yang unik. Kami menyimpan semua informasi yang kami kumpulkan tentang sejarah perawatan lansia Anda dalam catatan pribadi Anda yang disimpan dengan aman di server data di Australia sebagaimana diwajibkan oleh Privacy Act [Undang-Undang Privasi]. Sistem ini memastikan informasi Anda tetap akurat, rahasia, dan hanya dapat diakses oleh staf berwenang yang terlibat dalam perawatan Anda, atau dalam pengelolaan catatan Anda.

Kami menggunakan serangkaian langkah pengamanan fisik dan elektronik untuk melindungi informasi pribadi Anda dari penyalahgunaan dan kehilangan, dan dari akses, modifikasi, atau pengungkapan yang tidak sah.

Berikut ini adalah ringkasan singkat praktik dan prosedur kami saat ini dalam menyimpan dan mengamankan data:

- Setiap orang yang menghubungi My Aged Care atau mengakses informasi secara elektronik melalui Akun Online mereka (diakses melalui MyGov) wajib untuk menjalani proses otentikasi dan persetujuan.

- Kami membatasi akses fisik ke kantor kami dan menggunakan pengamanan sistem seperti kontainer, firewall, basis data yang aman, sistem pembayaran online yang aman, pengidentifikasi pengguna komputer, dan kata sandi.
- Hanya pihak berwenang yang berkebutuhan untuk mengetahui yang diperbolehkan mengakses informasi yang kami simpan.
- Kami secara rutin memperbarui dan mengaudit sistem penyimpanan dan keamanan data kami.
- Kontrak kami dengan pihak ketiga mengharuskan mereka mematuhi persyaratan privasi yang sama seperti yang berlaku pada departemen kami.

Bagaimana Anda dapat mengakses dan memperbaiki informasi pribadi Anda?

Informasi pribadi Anda harus akurat, terkini, dan lengkap.

Anda berhak meminta akses ke informasi pribadi Anda dan meminta koreksi.

Anda dapat mengakses dan memperbaiki informasi pribadi Anda sendiri menggunakan Akun Online My Aged Care Anda. Anda juga dapat Menghubungi kami.

Anda harus menjelaskan informasi yang Anda cari atau koreksi dan memberikan rincian kontak Anda termasuk alamat email atau alamat surat.

Atas permintaan atau sesuai dengan Privacy Act, kami akan memberi Anda akses ke informasi pribadi Anda atau mengambil langkah-langkah wajar untuk memperbaiki informasi pribadi Anda guna memastikan bahwa informasi tersebut akurat, terkini, lengkap, relevan, dan tidak menyesatkan, dengan tetap mematuhi setiap pengecualian yang berlaku berdasarkan Privacy Act.

Jika Anda tidak puas dengan tanggapan yang kami berikan, Anda dapat mengajukan permohonan resmi untuk mengakses atau memperbaiki informasi pribadi berdasarkan Privacy Act.

Bagaimana cara mengajukan keluhan tentang praktik privasi kami?

Jika Anda ingin mengajukan keluhan tentang praktik privasi kami, hubungi kami dengan cara:

- menelepon 1800 200 422
- mengajukan keluhan tertulis ke My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

Kami akan berusaha menanggapi keluhan Anda dalam waktu 30 hari. Jika Anda tidak puas dengan tanggapan kami, Anda dapat mengajukan keluhan tertulis kepada Privacy Commissioner [Komisioner Privasi]. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Privacy Commissioner, lihat [situs web Office of the Australian Information Commissioner](http://www.oaic.gov.au) [Kantor Komisioner Informasi Australia] (www.oaic.gov.au) atau telepon 1300 363 992 (biaya panggilan lokal).

Hubungi Kami

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang cara kami mengelola informasi pribadi, Anda dapat [Menghubungi kami](#), atau membaca [kebijakan privasi](#) yang berlaku untuk Departemen secara keseluruhan.