

Privacy

Il Department of Health, Disability and Ageing [Ministero della salute, della disabilità e dell'invecchiamento] (Ministero) gestisce il sistema di assistenza agli anziani finanziato dal Governo australiano, incluso il servizio My Aged Care.

My Aged Care ti fornisce informazioni e supporto sul sistema di assistenza agli anziani. Comprende:

- il centro di contatto – telefono 1800 200 422 (il 'Centro di contatto');
- il sito web di My Aged Care – myagedcare.gov.au (il 'Sito Web');
- funzionari specialisti dell'assistenza agli anziani presso Services Australia.

Questa politica sulla privacy spiega come gestiamo le informazioni personali per l'erogazione di My Aged Care.

Ci impegniamo a proteggere la tua privacy in conformità con il *Privacy Act 1988* [Legge sulla privacy del 1988] e gli Australian Privacy Principles (**APPs**) [Principi australiani sulla privacy].

Perché raccogliamo le informazioni personali

Raccogliamo le informazioni personali per facilitare l'accesso ai servizi di assistenza agli anziani finanziati e svolgere le funzioni previste dalla legislazione sull'assistenza agli anziani. Ciò può includere la raccolta di informazioni personali per:

- rispondere a richieste di informazioni sull'assistenza agli anziani, creare fascicoli di My Aged Care e assegnare ID per l'assistenza agli anziani alle persone anziane e ai loro sostenitori;
- registrare i sostenitori e gestire le registrazioni dei sostenitori;
- ricevere le richieste e determinare l'idoneità ai servizi di assistenza agli anziani finanziati;
- compiere valutazioni dei bisogni di assistenza agli anziani;
- effettuare segnalazioni ai fornitori di assistenza agli anziani;
- determinare la tua priorità per i servizi di assistenza agli anziani;
- fornire accesso all'account online di My Aged Care (accessibile tramite myGov);
- gestire reclami e riscontri;
- miglioramento del servizio.

In generale, la nostra raccolta di informazioni personali è autorizzata dall'*Aged Care Act 2024*.

Per dettagli sulle informazioni che raccogliamo quando utilizzi il nostro sito web, consulta la nostra [dichiarazione sulla privacy nel sito web](#).

Come raccogliamo le informazioni personali

Raccogliamo informazioni da te quando interagisci con noi tramite My Aged Care:

- visitandoci presso un [centro servizi di Services Australia](#);
- chiamando, inviando email o spedendoci informazioni;
- interagendo con noi online, incluso quando invii un'impegnativa o un modulo di richiesta o accedi al tuo account online.

Raccogliamo anche informazioni tramite un'organizzazione per le valutazioni, quando un valutatore dei bisogni ti intervista sui servizi di cui tu o un'altra persona avete bisogno.

Potremmo anche farti compilare un sondaggio sulla tua esperienza con My Aged Care.

Raccolta da altre persone

Raccogliamo le tue informazioni da altre persone:

- con il tuo consenso, anche da un sostenitore;
- quando autorizzato dalla legge, ad es. da un decisore designato attivo;
- in impegnative fatte da medici di base, fornitori di servizi di assistenza agli anziani o altri professionisti sanitari.

Se sei un sostenitore, potremmo raccogliere le tue informazioni personali da:

- la persona che sostieni;
- altre persone o enti con informazioni sulla tua capacità o idoneità a svolgere il ruolo di sostenitore.

Raccogliamo anche le tue informazioni personali se hai scelto di notificare al Ministero il decesso di una persona tramite l'Australian Death Notification Service [Servizio australiano avvisi di decesso]. Puoi visualizzare l'[informativa sulla privacy](#) per quel servizio qui, oppure visitare il [sito web](#) dell'Australian Death Notification Service.

Quali tipi di informazioni personali raccogliamo e conserviamo?

Raccogliamo informazioni personali su diverse persone.

Persone anziane che cercano accesso ai servizi di assistenza agli anziani

Raccogliamo:

- nome;
- data di nascita;
- dettagli di contatto (indirizzo, email, telefono);

- informazioni demografiche (ad es. genere);
- identificatori (es. numero Medicare, identificatore sanitario, ID assistenza agli anziani);
- domande, consensi e sostenitori.

Potremmo anche raccogliere informazioni sensibili sulla tua salute, disabilità, origine etnica e orientamento sessuale.

Sostenitori e persone che compiono segnalazioni

Raccogliamo:

- nome;
- data di nascita;
- genere;
- dettagli di contatto (indirizzo, email, telefono);
- relazione con la persona anziana;
- azioni (ad es. compilare un'impegnativa o fare domanda come sostenitore).

Per sostenitori e decisori designati attivi potremmo anche raccogliere:

- informazioni sulla relazione con la persona anziana interessata;
- la tua idoneità o capacità legale a svolgere il ruolo di sostenitore;
- la tua capacità legale di agire per conto della persona anziana interessata.

Fornitori di assistenza agli anziani che siano lavoratori autonomi

- nome;
- dettagli di contatto (indirizzo, email, telefono).

Devi identificarti?

Quando ci contatti, puoi scegliere di non identificarti o di usare uno pseudonimo.

Ad esempio, quando chiami il Centro di contatto per una richiesta, puoi informare lo Specialista per il supporto ai clienti che non desideri fornire il tuo nome. Tuttavia, senza nome e dettagli personali, potremo solo darti informazioni generali sull'assistenza agli anziani. Non saremo in grado di fornirti altri servizi, come registrarti a My Aged Care o valutare il tuo bisogno di servizi di assistenza agli anziani finanziati.

Come utilizziamo e divulghiamo le informazioni personali?

Utilizzeremo e divulgheremo le tue informazioni per lo scopo per cui le abbiamo raccolte (cioè facilitare l'accesso ai servizi di assistenza agli anziani finanziati). Ciò potrebbe includere:

- contattarti e inviarti informazioni;
- creare e fornirti accesso al tuo account Online di My Aged Care (tramite myGov);

- controllare la tua idoneità a ricevere assistenza agli anziani;
- organizzare affinché un valutatore valuti i tuoi bisogni per i servizi;
- approvare che tu riceva servizi di assistenza agli anziani;
- indirizzarti ad altre persone o organizzazioni per avere aiuto (ad es. Aged Care Quality and Safety Commission [Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani] se hai una preoccupazione sui servizi di assistenza agli anziani);
- condividere informazioni con Services Australia per consentire l'erogazione dei servizi di assistenza agli anziani, inclusi i pagamenti ai fornitori e la gestione dei budget dei clienti.

Se sei un sostenitore, potremmo utilizzare e divulgare le tue informazioni personali per vari scopi, come:

- controllare la tua idoneità a svolgere il ruolo di sostenitore ai sensi dell'Aged Care Act;
- gestire la tua registrazione come sostenitore di una persona anziana, inclusa la verifica della tua capacità e idoneità, e registrare, sospendere e cancellare le registrazioni se necessario.

Potremmo anche utilizzare e divulgare le tue informazioni personali:

- con il tuo consenso
- per miglioramento del servizio (es. chiederti la tua opinione);
- laddove sia consentito ai sensi dell'Aged Care Act.

Con chi condividiamo le informazioni personali

Potremmo condividere le tue informazioni con:

- sostenitori e decisori designati attivi;
- valutatori;
- fornitori di assistenza agli anziani;
- servizi di assistenza residenziale agli anziani;
- Services Australia;
- Aged Care Quality and Safety Commission;
- Department of Veterans' Affairs [Ministero degli affari dei veterani];
- National Disability Insurance Agency [Agenzia Nazionale per l'Assicurazione delle Disabilità];
- ospedali o professionisti sanitari;
- agenzie e personale delle forze dell'ordine;
- enti del Commonwealth, statali e dei Territori responsabili delle disposizioni di rappresentanza legale (cioè decisori designati).

Consentiremo ai tuoi sostenitori di accedere alle tue informazioni tramite il loro account online di My Aged Care con il tuo consenso, o se autorizzati dalla legge.

My Health Record

Con il tuo consenso, includeremo le tue informazioni nel tuo My Health Record. Una volta incluse, i professionisti sanitari potranno visualizzare le tue informazioni nel tuo My Health Record. Potrai limitare quali documenti i professionisti sanitari possono consultare. Potrai revocare il consenso per l'accesso alle tue informazioni in qualsiasi momento.

Invieremo le tue informazioni personali all'estero?

In generale, divulgheremo le tue informazioni personali a destinatari all'estero solo se tu, il tuo sostenitore o altri sostenitori di un cliente che sostieni, siete all'estero quando: accedete alle informazioni tramite un account online di My Aged Care, ci chiamate per discutere dei servizi di assistenza agli anziani, o ricevete informazioni da noi tramite email o SMS. Potremmo anche divulgare le tue informazioni personali a un ente estero se richiesto da o ai sensi di una legge australiana o su ordine del tribunale, o se consentito dall'*Aged Care Act 2024*.

Come conserviamo le informazioni personali?

Quando ti registri a My Aged Care, creiamo un "fascicolo personalizzato" per te e ti assegniamo un ID unico di assistenza agli anziani. Conserviamo tutte le informazioni raccolte sul tuo percorso di assistenza agli anziani nel tuo fascicolo personalizzato, che è archiviato in modo sicuro su un server di dati in Australia come richiesto dalla Privacy Act [Legge sulla privacy]. Questi sistemi garantiscono che le tue informazioni siano tenute in modo accurato, riservato e accessibili solo al personale autorizzato coinvolto nella tua assistenza o nella gestione del tuo fascicolo.

Utilizziamo una serie di misure di sicurezza fisiche ed elettroniche per proteggere le tue informazioni personali da uso improprio e perdita, e da accessi, modifiche o divulgazioni non autorizzate.

Il seguente è un breve riassunto delle nostre pratiche e procedure correnti per l'archiviazione e la sicurezza dei dati:

- Richiediamo alle persone che contattano My Aged Care o accedono alle informazioni elettronicamente tramite il loro account online (accessibile tramite MyGov) di completare processi di autenticazione e consenso.
- Limitiamo l'accesso fisico ai nostri uffici e utilizziamo misure di sicurezza di sistema, inclusi contenitori, firewall, database sicuri, sistemi di pagamento online sicuri, identificatori utente del computer e password.
- Solo il personale autorizzato che ne ha necessità può accedere alle informazioni da noi detenute.
- Aggiorniamo e verifichiamo regolarmente i nostri sistemi di archiviazione e sicurezza dei dati.
- I nostri contratti con terze parti richiedono ad esse di rispettare gli stessi requisiti di privacy applicabili al nostro ministero.

Come puoi accedere alle tue informazioni personali e correggerle?

È importante che le tue informazioni personali siano accurate, aggiornate e complete.

Hai il diritto di richiedere l'accesso alle tue informazioni personali e di chiederne la correzione.

Puoi accedere alle tue informazioni personali e correggerle autonomamente tramite il tuo account online di My Aged Care. Puoi anche contattarci.

La tua richiesta dovrebbe specificare le informazioni che desideri consultare o correggere e fornire i tuoi dettagli di contatto, inclusi indirizzo email o postale.

Su richiesta o ai sensi del Privacy Act, ti forniremo l'accesso alle tue informazioni personali o adotteremo misure ragionevoli per correggerle, affinché siano accurate, aggiornate, complete, pertinenti e non fuorvianti, salvo eventuali eccezioni applicabili ai sensi del Privacy Act.

Se non sei soddisfatto/a della nostra risposta, puoi presentare una domanda formale per l'accesso o la correzione delle informazioni personali ai sensi del Privacy Act.

Come posso presentare un reclamo sulle nostre pratiche sulla privacy?

Se desideri presentare un reclamo sulle nostre pratiche di privacy, dovresti contattarci:

- chiamandoci al numero 1800 200 422;
- inviando un reclamo scritto a My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

Cercheremo di rispondere al tuo reclamo entro 30 giorni. Se non sarai soddisfatto/a della nostra risposta, potrai presentare un reclamo scritto al Commissario per la Privacy. Per maggiori informazioni sul Commissario per la Privacy, consulta il [sito web dell'Office of the Australian Information Commissioner](#) [Ufficio del Commissario per le Informazioni australiano] (www.oaic.gov.au) o telefona al numero 1300 363 992 (al costo di una chiamata locale).

Contattaci

Per saperne di più su come gestiamo le informazioni personali, puoi [contattarci](#) o leggere la [politica sulla privacy](#) che si applica al Ministero nel suo complesso.