

개인 정보 보호 정책

The Department of Health, Disability and Ageing [호주 보건, 장애 및 노인복지부] (노인복지부)는 My Aged Care 서비스를 포함하여 호주 정부 지원 노인 돌봄 제도를 관리합니다.

My Aged Care 는 노인 돌봄 제도에 대한 정보와 지원을 제공합니다. 여기에는 다음이 포함됩니다:

- 고객 센터 - 전화 1800 200 422 ('서비스 센터');
- My Aged Care 웹사이트 - myagedcare.gov.au ('웹사이트');
- Services Australia 의 노인 돌봄 전문 직원.

본 개인 정보 보호 정책은 My Aged Care 서비스 제공을 위해 저희가 개인정보를 처리하는 방식을 설명합니다.

저희는 *Privacy Act 1988* [개인정보 보호법 1988] 및 Australian Privacy Principles (APPs) [호주 개인정보 보호 원칙]에 따라 여러분의 개인 정보를 보호하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

개인 정보 수집 이유

저희는 정부 지원 노인 돌봄 서비스 이용을 용이하게 하고 노인 돌봄 관련 법률에 따른 기능을 수행하기 위해 개인정보를 수집합니다. 여기에는 다음과 같은 목적의 개인 정보 수집이 포함됩니다:

- 노인 돌봄 관련 문의에 답변하고, My Aged Care 계정을 생성하고, 노인 및 그들의 조력자에게 Aged Care ID 를 지정
- 조력자 등록 및 조력자 등록 관리
- 정부 지원 노인 돌봄 서비스 신청 접수 및 자격 요건 심사
- 노인 돌봄 필요성 평가 완료
- 노인 돌봄 제공 기관에 의뢰
- 노인 돌봄 서비스 수령 우선 순위 결정

- My Aged Care 온라인 계정 (myGov 를 통해 접속 가능)의 이용 권한 제공
- 불만 사항 및 피드백 관리
- 서비스 개선.

일반적으로 저희는 *Aged Care Act 2024*에 따라 개인 정보를 수집할 권한이 있습니다.

본 기관의 웹사이트 이용 시 저희가 수집하는 정보에 대한 자세한 내용은 [웹사이트 개인정보 처리방침](#)을 참조하십시오.

개인 정보 수집 방법

저희는 여러분이 다음과 같은 방법으로 My Aged Care 를 통해 저희와 소통하실 때 정보를 수집합니다:

- [Services Australia 서비스 센터](#) 방문
- 전화, 이메일 또는 우편으로 본 기관에 정보 제공
- 온라인으로 저희와 소통하실 때 (예: 의뢰서 또는 신청서 제출, 온라인 계정 접속 등).

또한 저희는, 평가자가 여러분 또는 다른 이용자가 필요로 하는 서비스에 대해 면담을 진행할 경우, 평가 기관을 통해서도 여러분의 정보를 수집합니다.

저희는 여러분의 My Aged Care 이용 경험에 대한 설문조사도 진행할 수 있습니다.

타인으로부터의 정보 수집

저희는 다음의 경우 타인으로부터 여러분의 정보를 수집합니다:

- 여러분의 동의가 있는 경우 (조력자의 동의 포함)
- 법률에 따라 허용된 경우 (예: 현재 유효한 지정된 의사결정권자가 허용하는 경우)
- 일반의, 노인 돌봄 서비스 제공자 또는 기타 의료 전문가의 의뢰서를 통해.

여러분이 조력자인 경우, 저희는 다음과 같은 출처로부터도 여러분의 개인 정보를 수집할 수 있습니다:

- 여러분이 돕고 있는 고객

- 여러분이 갖춘 조력자로서의 역량 또는 적합성에 대한 정보를 보유한 다른 개인이나 기관.

또한 저희는 여러분이 Australian Death Notification Service [호주 사망 신고 서비스]를 통해 개인의 사망 사실을 노인복지부에 알리기로 선택하신 경우에도 여러분의 개인 정보를 수집합니다. 해당 서비스의 [개인정보 보호 안내문](#)은 이곳에서 확인하시거나 Australian Death Notification Service [웹사이트](#)를 참조하십시오.

저희가 수집 및 보관하는 개인 정보의 종류

저희는 다양한 사람들의 개인 정보를 수집합니다.

노인 돌봄 서비스를 이용하려는 노인

저희는 다음과 같은 정보를 수집합니다:

- 이름
- 생년월일
- 연락처 (주소, 이메일, 전화번호)
- 인구통계학적 정보 (예: 성별)
- 신원 확인 정보 (예: Medicare 번호, 의료 식별 정보, Aged Care ID)
- 신청서, 동의서 및 조력자 정보.

또한 저희는 여러분의 건강, 장애, 민족적 배경 및 성적 지향과 같은 민감한 정보도 수집할 수 있습니다.

조력자 및 의뢰인

저희는 다음과 같은 정보를 수집합니다:

- 이름
- 생년월일
- 성별
- 연락처 (주소, 이메일, 전화번호)

- 해당 노인과의 관계
- 취하는 조치 (예: 의뢰 또는 조력자 신청).

조력자 및 현재 유효한 의사결정권자로 지정된 사람의 경우, 저희는 다음 정보도 추가로 수집할 수 있습니다:

- 해당 노인과의 관계에 대한 정보
- 조력자로서의 적합성 또는 법적 자격
- 해당 노인을 대리하여 행동할 수 있는 법적 자격.

개인사업자인 노인 돌봄 서비스 제공자

- 이름
- 연락처 (주소, 이메일, 전화번호)

저의 신원을 밝혀야 하나요?

저희에게 연락하실 때, 신원을 밝히지 않거나 가명을 사용하실 수 있습니다.

예를 들어, 문의를 하기 위해 고객센터에 전화하실 때 고객 지원 담당자에게 이름을 밝히고 싶지 않다고 말씀하실 수 있습니다. 그러나 이름과 개인 정보를 주시지 않으면, 노인 돌봄 서비스에 대한 일반적인 정보만 제공해 드릴 수 있습니다. 즉, My Aged Care 등록이나 정부 지원 노인 돌봄 서비스 필요성 평가 등과 같은 다른 서비스는 제공해 드릴 수 없습니다.

개인 정보 사용 및 공개 방법

저희는 정보를 수집한 목적 (즉, 정부 지원 노인 돌봄 서비스 이용 지원)을 위해서만 여러분의 정보를 사용하고 공개합니다. 여기에는 다음이 포함될 수 있습니다:

- 고객에게 연락 및 정보 제공
- My Aged Care 온라인 계정 생성 및 이용 권한 제공 (myGov 를 통해)
- 노인 돌봄 서비스 수령 자격 확인
- 서비스 필요성 평가를 할 평가자 배정
- 노인 돌봄 서비스 승인

- 도움을 받기 위해 다른 사람이나 기관에 의뢰 (예: 노인 돌봄 서비스에 대한 우려 사항이 있는 경우, Aged Care Quality and Safety Commission [노인 돌봄 품질 및 안전 위원회]로 의뢰)
- 노인 돌봄 서비스 제공을 위해 Services Australia 와 정보 공유. 여기에는 제공업체에 지급하는 비용 및 노인 돌봄 서비스 고객의 예산 관리가 포함됩니다.

여러분이 조력자인 경우, 저희는 다음과 같은 다양한 목적으로 여러분의 개인 정보를 사용 및 공개할 수 있습니다:

- Aged Care Act 에 따라 조력자로서 적합한지 확인
- 노인의 조력자로서의 등록 관리. 여기에는 여러분이 조력자로서 갖춘 역량과 적합성을 확인하고, 필요에 따라 조력자 등록, 등록 정지 및 취소하는 것도 포함됩니다.

또한 다음과 같은 경우 저희는 여러분의 개인 정보를 사용 및 공개할 수 있습니다:

- 여러분의 동의가 있는 경우
- 서비스 개선을 위해 (예: 피드백 요청)
- Aged Care Act 에 따라 허용되는 경우.

개인 정보 공유 대상

저희는 다음과 같은 대상과 여러분의 정보를 공유할 수 있습니다:

- 조력자 및 현재 유효한 의사결정권자로 지정된 사람
- 평가자
- 노인 돌봄 서비스 제공기관
- 주거형 노인 돌봄 시설
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [호주 보훈처]
- National Disability Insurance Agency [국가 장애보험 에이전시]

- 병원 또는 의료 전문가
- 법 집행 기관 및 관계자
- 법정 대리인 지정 (즉, 지정된 의사결정권자)을 담당하는 연방, 주 및 준주 정부 기관

여러분의 동의가 있거나 법률에 따라 허용된 경우, 저희는 조력자가 My Aged Care 온라인 계정을 통해 여러분의 정보를 열람할 수 있도록 허용합니다.

My Health Record

여러분의 동의 하에, 저희는 여러분의 정보를 My Health Record 에 포함시킬 것입니다. 정보가 포함되면, 의료 전문가들이 My Health Record 에 기재된 여러분의 정보를 볼 수 있습니다. 여러분은 의료 전문가가 열람할 수 있는 문서의 범위를 제한하실 수 있습니다. 또한 여러분은 언제든지 의료 전문가의 정보 열람에 대한 동의를 철회하실 수 있습니다.

저의 개인 정보가 해외로 전송되나요?

일반적으로, 저희는 여러분 또는 여러분의 조력자 또는 여러분이 지원하는 고객의 다른 조력자들이 해외에 있는 경우에만 다음과 같은 상황에서 귀하의 개인 정보를 해외 수신자에게 공개합니다: My Aged Care 온라인 계정을 통해 여러분의 정보를 열람하는 경우, 노인 돌봄 서비스에 대해 문의하기 위해 본 기관에 전화하는 경우, 또는 이메일이나 SMS 를 통해 본 기관으로부터 정보를 수신하는 경우. 또한 저희는 호주 법률이나 법원 명령이 요구하거나 허용하는 경우, 또는 *Aged Care Act 2024*에 따라 허용되는 경우, 해외 기관에 여러분의 개인 정보를 공개할 수 있습니다.

개인 정보는 어떻게 저장되나요?

My Aged Care 에 등록하시면, 저희는 고객의 '맞춤형 기록'을 생성하고 고유한 Aged Care ID 를 부여해 드립니다. 저희는 노인 돌봄 서비스와 관련하여 수집한 고객의 모든 정보를 맞춤화된 고객의 개인 기록에 저장하며, 이 기록은 Privacy Act [개인정보 보호법]에 따라 호주 내 데이터 서버에 안전하게 보관됩니다. 이러한 시스템은 고객의 정보가 정확하게 유지되고 기밀로 보호되며 고객의 돌봄 서비스나 기록 관리에 관여하는 권한이 있는 직원들만 이 정보를 열람할 수 있도록 보장합니다.

저희는 고객의 개인 정보를 오용 및 분실, 무단 접근, 수정 또는 공개로부터 보호하기 위해 다양한 물리적 및 전자적 보안 조치를 사용합니다.

다음은 데이터 저장 및 보안에 대한 저희의 현재 관행 및 절차에 대한 간략한 요약입니다:

- My Aged Care 에 연락하거나 온라인 계정 (MyGov 를 통해 접속)을 통해 온라인으로 정보에 접근하는 모든 사람은 인증 및 동의 절차를 완료해야 합니다.
- 저희는 본 기관의 사무실에 대한 물리적 접근을 제한하며, 컨테이너, 방화벽, 보안 데이터베이스, 보안 온라인 결제 시스템, 컴퓨터 사용자 식별 장치 및 비밀번호 등을 포함한 시스템 보안 조치를 사용합니다.
- 업무상 필요한 경우에는 접근 권한이 부여된 직원만 저희가 보유한 정보에 접근할 수 있습니다.
- 저희는 저장 및 데이터 보안 시스템을 정기적으로 업데이트하고 감사를 실시합니다.
- 저희가 맺은 제 3 자와의 계약은 해당 업체가 본 기관에 적용되는 것과 동일한 개인정보 보호 요건을 준수하도록 요구하고 있습니다.

개인정보 열람 및 수정은 어떻게 하나요?

여러분의 개인정보는 정확하고 최신 상태로 누락된 부분 없이 완전하게 유지되는 것이 중요합니다.

여러분은 본인의 개인정보 열람 및 수정을 요청할 권리가 있습니다.

또한 My Aged Care 온라인 계정을 통해 본인의 개인정보를 열람하고 수정하실 수 있습니다. 또는 저희에게 연락하셔도 됩니다.

정보 요청 시에는 열람 또는 수정을 원하시는 정보를 명시해 주시고 이메일 주소나 우편 주소를 포함한 연락처 정보를 제공해 주십시오.

요청을 받은 경우, 또는 Privacy Act 에 따라, 저희는 여러분의 개인정보에 대한 접근 권한을 제공하거나 여러분의 개인정보가 정확하고 최신 상태이며 완전하고 적합하며 오해의 소지가 없도록 수정하기 위한 합리적인 조치를 취할 것입니다. 단, Privacy Act 에 의거한 예외 사항이 적용될 수 있습니다.

저희가 제공하는 답변에 만족하지 못하는 경우, Privacy Act 에 따라 개인정보 열람 또는 수정을 공식적으로 신청하실 수 있습니다.

개인정보 보호 관행에 대한 불만 사항은 어떻게 제기하나요?

저희의 개인정보 보호 관행에 대해 불만 사항을 제기하시려면, 다음 방법으로 연락해 주세요:

- 1800 200 422 번으로 전화
- 서면으로 불만 사항 제기: My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

불만 사항 접수 후 30 일 이내에 답변을 드리도록 노력하겠습니다. 답변에 만족하지 못하는 경우, 개인정보 보호위원회에 서면으로 불만을 제기하실 수 있습니다. 개인정보 보호위원회에 대한 자세한 정보는 [Office of the Australian Information Commissioner](#) [호주 정보 위원회 사무소] 웹사이트 (www.oaic.gov.au)를 참조하시거나 1300 363 992 번 (국내 통화료 부과)으로 전화하십시오.

문의하기

본 기관의 개인정보 관리 방식에 대한 자세한 내용은 [문의하기](#)로 연락하시거나, 노인복지부 전체에 적용되는 [개인정보 보호 정책](#)를 참조하십시오.

