Приватност

The Department of Health, Disability and Ageing [Министерството за Здравство, попреченост и стареење] (Министерството) раководи со системот за староснa нега финансиран од австралиската влада, вклучувајќи ги и услугите од My Aged Care.

My Aged Care ви дава информации и поддршка во врска со системот за старосна нега. Тоа ги вклучува:

- телефонскиот број од контакт центарот - 1800 200 422 ('контакт центарот');
- интернет страницата од My Aged Care - myagedcare.gov.au ('интернет страницата');
- службеници специјалисти за нега на постари лица при Services Australia.

Оваа политика за приватност објаснува како раководиме со личните информации за да ви овозможиме нега од My Aged Care.

Ние сме обврзани да ја штитиме вашата приватност во согласност со *Privacy Act 1988 [Законот за приватност од 1988година]* како и со Australian Privacy Principles (**APPs**) [Австралиските начела за приватност].

Зошто собираме лични информации

Ние собираме лични информации за да овозможиме пристап до финансирани услуги за старосна нега како и за да преземеме дејствија според регулативата за старосна нега. Ова може да вклучува собирање на лични информации за:

- да одговориме на барања во врска со старосна нега, за да направиме досие во My Aged Care и за да доделиме идентификациски картички од Aged Care за постари лица и за нивните поддржувачи
- да регистрираме поддржувачи и да раководиме со регистрациите на поддржувачите
- да примаме молби и да определиме кој се квалификува за финансирани услуги за старосна нега
- да извршиме проценка на потребите од старосна нега
- да ги упатиме до даватели на старосна нега
- да го определиме вашиот приоритет за услуги за старосна нега
- да ви овозможиме пристап до интернет профилот во My Aged Care (до кој имате пристап преку myGov).
- да раководиме со жалбите и коментарите
- да ги подобриме услугите.

Општо земено, нашето собирање на лични информации е овластено со *Aged Care Act 2024*.

За повеќе детали за информациите кои ги собираме кога ја користите нашата интернет страница, видете во изјавата за приватност на нашата интернет страница.

Како собираме лични податоци

Ние собираме податоци од вас кога работите со нас преку My Aged Care кога:

- ќе нè посетите во центар за услуги на Services Australia
- ќе ни се јавите, кога ќе ни испратите податоци преку електронска пошта или по пошта
- ќе соработувате со нас преку интернет, вклучувајќи и кога поднесувате упат или молба или кога влегувате во вашиот интернет профил Online Account.

Ние исто така собираме податоци од вас преку организации за проценка кога ве интервјуира проценител за потреби во врска со услугите кои ви се потребни вам или на некое друго лие.

Ние исто така може и да ве анкетираме во врска со вашето искуство со My Aged Care.

Собирање податоци од други лица

Ние собираме податоци за вас од други лица:

- со ваша согласност, вклучувајќи ја и онаа од поддржувач
- во случаи кога сме овластени со закон на пр. од важечки, назначен доносител на одлуки
- од упати од матичниот лекар, од даватели на старосна нега или од други здравствени лица.

Ако сте поддржувач, тогаш ние исто така може да собираме лични податоци за вас од:

- лицето кое го поддржувате
- од други лица или тела кои имаат податоци за вашата способност или соодветност да бидете поддржувач.

Ние исто така собираме лични податоци за вас ако сте ја одбрале опцијата да го известите Министерството во случај на смрт на лице преку Australian Death Notification Service [Австралиската служба за известување во случај на смрт]. Известувањето за приватност на оваа служба можете да го видите овде или пак на интернет страницата на Australian Death Notification Service.

Какви видови на лични податоци собираме и чуваме?

Ние собираме лични податоци за различни луѓе.

Постари лица на кои им е потребен пристап до старосна нега

Ние ги собираме следниве податоци за вас:

- име
- датум на раѓање
- податоци за контакт (адреса, е-пошта, телефон)
- демографски податоци (на пр. пол)
- податоци за идентификување (на пр. број на Medicare картичка, здравствени податоци за идентификација, пензионерска картичка)
- молби, согласности и поддржувачи.

Ние исто така може да собираме чувствителни информации во врска со вашето здравје, попречености, етничко потекло и сексуална ориентација.

Поддржувачи и даватели на препораки

Ние ги собираме следниве податоци за вас:

- име
- датум на раѓање
- пол
- податоци за контакт (адреса, е-пошта, телефон)
- сродство со постарото лице
- дејствие (на пр. давање препорака или поднесување на молба како поддржувач).

За поддржувачите и важечките, назначени доносители на одлуки, ние исто така може да ги собираме следниве податоци:

- податоци за сродство со постарото лице за кое станува збор
- вашата соодветност или законски капацитет да бидете поддржувач
- вашиот законски капацитет да настапувате во име на постарото лице за кое станува збор.

Даватели на старосна нега кои се приватници

- име
- податоци за контакт (адреса, е-пошта, телефон)

Дали мора да кажете кој сте?

Кога ќе нѐ контактирате вие може да одеберет да нѝ кажете кој сте или може да употребите псевдоним.

На пример, кога ќе се јавите во Контакт центарот за да прашате нешто, вие може да му кажете на Службеникот за поддршка на клиенти дека не сакате да го кажете вашето име. Меѓутоа, без вашето име и лични податоци, ние може да ви дадеме само општи информации за старосна нега. Ние нема да можеме да ви пружиме други услуги на пр. да ве регистрираме за My Aged Care или да ги процениме вашите потреби од финансирани услуги за старосна нега.

Како ги употребуваме или откриваме личните податоци?

Ние ќе ги употребуваме и откриваме вашите податоци за целта за која се собрани (т.е. за да овозможиме пристап до финансирани услуги за старосна нега). Ова може да го вклучува следново:

- да ви се јавуваме и да ви испраќаме информации
- да ви направиме интернет профил во My Aged Care (преку myGov) и да ви овозможиме пристап до истата
- да ја провериме вашата подобност за старосна нега
- да организирам проценувач за да ја оцени вашата потреба за услуги
- да ви одобриме услуги за старосна нега
- да ве упатиме до други лица или организации за помош (на пр. до Aged Care Quality and Safety Commission [Комисијата за квалитет и безбедност на старосната нега] ако имате проблем во врска со услугите за старосна нега)
- да споделиме информации со Services Australia за да ви овозможиме пружање на услуги за старосна нега, вклучувајќи и исплата на давателите и раководење со буџетот на клиентот за старосна нега.

Ако сте поддржувач, ние може да ги употребуваме и откриваме вашите лични информации за низа цели, како на пример за:

- да ја провериме вашата соодветност како поддржувач во рамките на Aged Care Act
- да раководиме со вашата регистрација како поддржувач на постаро лице, вклучувајќи и проверка на вашиот капацитет и соодветност да бидете поддржувач, како и да регистрираме и суспендираме и да откажуваме регистрации, според потребите.

Ние исто така може да ги употребуваме и откриваме вашите лични податоци:

- со ваша согласност
- за подобрување на услугата (на пр. да ве прашаме за коментари)
- онаму каде што е дозволено спореед Aged Care Act.

Со кого ги споделуваме личните податоци

Ние може да ги споделиме вашите податоци со:

- поддржувачи и важечки, назначени доносители на одлуки
- проценувачи
- даватели на услуги за старосна нега
- услуги во резиденцијална старосна нега
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [Министерството за ветерани]
- National Disability Insurance Agency [Државната агенција за осигурување на попреченост]
- болници или здравствени работници
- агенции за спроведување на законот и нивниот персонал
- Комонвелтот, тела во државите и териториите одговорни за организирање на законски претставници (односно назначени доносители на одлуки)

Ние дозволуваме вашиот поддржувач/вашите поддржувачи да имаат пристап до вашите податоци преку интернет профилот во My Aged Care со ваша согласност, или ако е тоа дозволено со закон.

My Health Record [Мојот здравствен картон]

Со ваша согласност ние ќе ги ставиме вашите податоци во My Health Record. Штом ќе бидат ставени, здравствените лица може да ги видат вашите податоци во вашиот My Health Record. Вие може да определите до кои документи вашите здравствени работници може да имаат пристап. Вие може во секое време да ја повлечете вашата согласност здравствените работници да имаат пристап до вашите податоци.

Дали ќе ги испраќаме вашите податоци во странство?

Општо земено, ние ќе ги споделиме вашите лични податоци во странство само ако вие или вашиот поддржувач или други поддржувачи на клиент кој вие го поддржувате се наоѓаат во странство ако: пристапите до вашите податоци преку интернет профилот во My Aged Care, ако ни се јавите да разговарате за вашите услуги за старосна нега или ако добиете податоци од нас преку е-пошта или текст порака. Ние исто така може да ги споделиме вашите лични податоци со организација во странство кога тоа се бара или е утврдено со австралиски закон или судска наредба или ако е дозволено со *Aged Care Act 2024.*

Како ги чуваме личните податоци?

Кога ќе се пријавите во My Aged Care, ние правиме лично досие за вас и ви доделуваме единствен Aged Care матичен број. Ние ги чуваме сите информации кои сме ги собрале во врска со вашето „патување“ во старосната нега во вашето лично досие, кое е складирано на сигурно место на сервери за податоци во Австралија според Privacy Act [Законот за приватност]. Овие системи овозможуваат вашите податоци да ги чуваме точни, доверливи

и достапни само за овластен персонал кој е вклучен во вашата нега или во управавуањето со вашето досие.

Ние употребуваме низа физички и елктронски безбедносни мерки за да ги заштитиме вашите лични податоци од злоупотреба и губење како и од неовластен пристап, промени или откривање.

Следново е кус преглед на нашите тековни практики и процедури за складирање и обезбедување на податоци:

- Ние бараме од луѓето кои ќе контактираат со My Aged Care или кои имаат електронски пристап до податоците преку нивниот интернет профил Online Account (кој е достапен преку MyGov) да ги извршат процедурите за потврда на идентитетот и согласност.
- Ние го ограничуваме физичкиот пристап до нашите канцеларии и употребуваме систем на заштитни мерки вклучувајќи посебен софтвер, бариери, сигурносни бази на податоци, сигурносни системи за плаќање преку интернет, идентификување на компјутерските корисници и лозинки.
- Пристап до информациите кои ние ги чуваме му е дозволен само на овластен персонал кој има потреба да ги знае.
- Редовно ги обновуваме и прегледуваме нашите складирани податоци и системите за безбедност на податоците.
- Нашите договори со трети лица бараат од нив да се придржуваат до истите барања за приватност кои важат за нашиот оддел.

Како може да пристапите до вашите лични податоци и да ги искорегирате?

Важно е вашите лични податоци да бидат точни, ажурирани и комплетни.

Вие имате право да барате пристап до вашите лични податоци и да барате нивна корекција.

Вие може да имате пристап до вашите лични податоци и вие самите да ги искорегирате преку вашиот профил во My Aged Care. Исто така можете и нас да не контактирате.

Вашето барање треба точно да ги наведе податоците кои ги барате или корегирате и треба да ги наведете податоците за контакт вклучувајќи електронска пошта или поштенска адреса.

На ваше барање или во согласност со Privacy Act, ние ќе ви овоможиме пристап до вашите лични податоци или ќе преземеме разумни чекори да ги искорегираме вашите лични податоци за да се осигуриме дека тие се точни, најнови, комплетни, релевантни и не водат во погрешна насока, кое нешто е подложно на кои било важечки исклучоци според Privacy Act.

Ако не сте задоволни со одговорот што ќе ви го дадеме, вие може да поднесете званична молба за пристап или корекција на личните податоци според Privacy Act.

Како да поднесете жалба за тоа како ја практикуваме приватноста?

Ако сакате да поднесете жалба за тоа како ја практикуваме приватноста, треба да нè контактирате на еден од следниве начини:

- преку телефон на 1800 200 422
- со писмена жалба до My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

Ние ќе се обидеме да одговориме на вашата жалба во рок од 30 дена. Ако не сте задоволни со нашиот одговор, може да направите написмена жалба до Повереникот за приватност. За повеќе информации за Повереникот за приватност погледнете на интернет страницата на Office of the Australian Information Commissioner [Канцеларијата за информации на австралискиот повереник] (www.oaic.gov.au) или на телефон 1300 363 992 (се плаќа за локален повик).

Контактирајте нè

За да дознаете повеќе како ракуваме со вашите лични податоци, вие може да нè контактирате или да ја прочитате политиката за приватност која важи за Министерството како целина.