गोपनीयता

Department of Health, Disability and Ageing [स्वास्थ्य, अशक्तता र आयुर्वृद्धि विभाग] (विभाग) ले My Aged Care सेवासहित अष्ट्रेलिया सरकारद्वारा वित्तपोषित वृद्ध हेरचाह प्रणालीको व्यवस्थापन गर्दछ।

My Aged Care ले तपाईंलाई वृद्ध हेरचाह प्रणालीको बारेमा जानकारी र सहायता प्रदान गर्दछ। यसमा निम्न कुराहरू पर्दछन्:

- सम्पर्क केन्द्र - फोन 1800 200 422 (' सम्पर्क केन्द्र ');
- My Aged Care वेबसाइट - myagedcare.gov.au (' वेबसाइट ');
- Services Australia का वृद्ध हेरचाह विशेषज्ञ अधिकारीहरू।

यो गोपनीयता नीतिले My Aged Care सेवा प्रदान गर्न हामी व्यक्तिगत जानकारी कसरी सम्हाल्छौ भनेर वर्णन गर्दछ।

हामी *Privacy Act 1988 [गोपनीयता ऐन 1988]* र Australian Privacy Principles (APPs) [अष्ट्रेलियन गोपनीयता सिद्धान्त] अनुसार तपाईंको गोपनीयता सुरक्षित राख्न प्रतिबद्ध छौं।

हामी किन व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन गर्छौं

हामी वित्तपोषित वृद्ध हेरचाह सेवाहरूमा पहुँच सहज बनाउन र वृद्ध हेरचाह कानूनअन्तर्गत कार्यहरू गर्न व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन गर्दछौं। निम्न उद्देश्यका लागि व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन गर्नुपर्ने कुरा यसमा पर्नसक्छन्:

- वृद्ध हेरचाहको बारेमा सोधपुछको जवाफ दिन, My Aged Care रेकर्डहरू सिर्जना गर्न र वृद्ध व्यक्तिहरू र उनीहरूका सहयोगओहरूका लागि Aged Care आईडीहरू उपलब्ध गर्न
- सहयोगीहरू दर्ता गर्न र सहयोगी दर्ता व्यवस्थापन गर्न
- आवेदनहरू प्राप्त गर्न र अनुदान प्राप्त वृद्ध हेरचाह सेवाहरूको लागि योग्यता निर्धारण गर्न
- वृद्ध हेरचाह आवश्यकताको मूल्याङ्कन पूरा गर्न
- वृद्ध हेरचाह प्रदायकहरूकहाँ सिफारिस गर्न
- वृद्ध हेरचाह सेवाहरूका लागि तपाईंको प्राथमिकता निर्धारण गर्न

- My Aged Care Online खातामा पहुँच प्रदान गर्न (myGov मार्फत पहुँचयोग्य)।
- गुनासा र प्रतिक्रियाहरू व्यवस्थापन गर्न
- सेवा सुधार गर्न।

सामान्यतया, हाम्रो व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन *Aged Care Act 2024* अन्तर्गत अधिकृत छ।

तपाईंले हाम्रो वेबसाइट प्रयोग गर्दा हामीले सङ्कलन गर्ने जानकारीको बारेमा विस्तृत विवरणका लागि, हाम्रो वेबसाइट गोपनीयता कथन हेर्नुहोस्।

हामी कसरी व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन गर्छौं

तपाईंले My Aged Care मार्फत हामीसँग निम्न तरिकाले कारोबार गर्दा हामी तपाईंबाट जानकारी सङ्कलन गर्छौं:

- Services Australia सेवा केन्द्रमा हामीलाई भेट्दा
- हामीलाई कल गरेर, इमेल गरेर वा जानकारी हुलाकबाट पठाउदा
- सिफारिस वा आवेदन फाराम दर्ता वा तपाईंको अनलाइन खातामा पहुँच जस्ता कुराहरू गर्दा हामीसँग अनलाइन अन्तरक्रिया गर्दा।

हामी आवश्यकता मूल्याङ्कनकर्ताले तपाईं वा अर्को व्यक्तिलाई आवश्यक पर्ने सेवाहरूबारे अन्तर्वार्ता लिँदा, मूल्याङ्कन संस्थामार्फत पनि तपाईंको जानकारी संकलन गर्छौं

हामी My Aged Care सँगको तपाईंको अनुभवको बारेमा पनि सर्वेक्षण गर्न सक्छौं।

अन्य व्यक्तिहरूबाट सङ्कलन

हामी तपाईंको जानकारी अन्य व्यक्तिहरूबाट सङ्कलन गर्दछौं:

- तपाईंको सहमतिमा, जसमा सहयोगीसमेत पर्दछ
- जहाँ कानून अन्तर्गत अधिकृत छ, जस्तै सक्रिय, नियुक्त निर्णयकर्ताबाट
- जिपी, वृद्ध हेरचाह प्रदायकहरू वा अन्य स्वास्थ्य पेशेवरहरूद्वारा गरिएका सिफारिसहरूमा।

यदि तपाईं सहयोगी हुनुहुन्छ भने, हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी निम्नबाट पनि सङ्कलन गर्न सक्छौं:

- तपाईंले सहयोग गर्ने व्यक्ति
- सहयोगी बन्ने तपाईंको क्षमता वा उपयुक्तताको बारेमा जानकारी भएका अन्य व्यक्ति वा निकायहरू।

यदि तपाईंले Australian Death Notification Service [अष्ट्रेलियन मृत्यु सूचना सेवा] मार्फत कुनै व्यक्तिको मृत्युको बारेमा विभागलाई सूचित गर्ने विकल्प रोज्नुभएको भए हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी पनि सङ्कलन गर्छौं। तपाईंले त्यो सेवाको लागि गोपनीयता सूचना यहाँ हेर्न सक्नुहुन्छ, वा Australian Death Notification Service वेबसाइटमा जान सक्नुहुन्छ।

हामीले कस्तो प्रकारको व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन गर्छौं र राख्छौँ?

हामी विभिन्न व्यक्तिका बारेमा व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन गर्दछौं।

वृद्ध हेरचाहमा पहुँच खोज्ने वृद्ध व्यक्तिहरू

हामी तपाईंको निम्न विवरण संकलन गर्छौं:

- नाम
- जन्म मिति
- सम्पर्क विवरण (ठेगाना, इमेल, फोन)
- जनसांख्यिकीय जानकारी (जस्तै लिङ्ग)
- परिचायकहरू (जस्तै Medicare नम्बर, स्वास्थ्य सेवा परिचायक, वृद्ध हेरचाह परिचयपत्र)
- आवेदन, सहमति र सहयोगीहरू।

हामी तपाईंको स्वास्थ्य, अशक्तता, जातीय पृष्ठभूमि र यौनिक अभिमुखिकरणका बारेमा संवेदनशील जानकारी पनि सङ्कलन गर्न सक्छौं।

सहयोगीहरू र सिफारिस गर्ने व्यक्तिहरू

हामी तपाईंको निम्न विवरण संकलन गर्छौं:

- नाम
- जन्म मिति
- लिङ्ग
- सम्पर्क विवरण (ठेगाना, इमेल, फोन)
- वृद्ध व्यक्तिसँगको सम्बन्ध
- कार्यहरू (जस्तै सिफारिस वा सहयोगीको रूपमा आवेदन गर्नु)।

सहयोगीहरू र सक्रिय, नियुक्त निर्णयकर्ताहरूका लागि हामी निम्न कुराहरू पनि संकलन गर्न सक्छौं:

- सम्बन्धित वृद्ध व्यक्तिसँगको तपाईंको सम्बन्धको बारेमा जानकारी
- सहयोगी हुनको लागि तपाईंको उपयुक्तता वा कानुनी क्षमता
- सम्बन्धित वृद्ध व्यक्तिको पक्षमा कार्य गर्ने तपाईंको कानुनी क्षमता।

वृद्ध हेरचाह प्रदायकहरू जो एकल व्यवसायीहरू हुन्

- नाम
- सम्पर्क विवरण (ठेगाना, इमेल, फोन)

के तपाईंले आफ्नो परिचय दिनुपर्छ?

हामीलाई सम्पर्क गर्दा तपाईंले आफ्नो परिचय नखुलाउन वा छद्म नाम प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ।

उदाहरणका लागि, जब तपाईं सोधपुछ गर्न सम्पर्क केन्द्रमा फोन गर्नुहुन्छ, तपाईंले ग्राहक सहायता विशेषज्ञलाई सूचित गर्न सक्नुहुन्छ कि तपाईं आफ्नो नाम प्रदान गर्न चाहनुहुन्न। यद्यपि, तपाईंको नाम र व्यक्तिगत विवरणहरू बिना, हामी तपाईंलाई वृद्ध हेरचाहको बारेमा सामान्य जानकारी मात्र दिन सक्छौं। हामी अन्य सेवाहरू प्रदान गर्नसक्ने छैनौं, उदाहरणका लागि तपाईंलाई My Aged Care को लागि दर्ता गर्न वा वित्तपोषित वृद्ध हेरचाह सेवाहरूका लागि तपाईंको आवश्यकताको मूल्याङ्कन गर्न।

हामी व्यक्तिगत जानकारीको प्रयोग र खुलासा कसरी गर्छौं?

हामी तपाईंको जानकारी हामीले सङ्कलन गरेको उद्देश्यको लागि प्रयोग र खुलासा गर्नेछौं (जस्तै वित्तपोषित वृद्ध हेरचाह सेवाहरूमा पहुँच सहज बनाउन)। यसमा निम्न कुराहरू पर्नसक्छन्:

- तपाईंलाई सम्पर्क गर्ने र जानकारी पठाउने
- तपाईंलाई तपाईंको My Aged Care अनलाईन खाता (myGov मार्फत) मा पहुँच सिर्जना गर्ने र प्रदान गर्ने
- वृद्ध हेरचाहको लागि तपाईंको योग्यता जाँच गर्ने
- सेवाहरूको लागि तपाईंको आवश्यकताको मूल्याङ्कन गर्न मूल्याङ्कनकर्ताको व्यवस्था गर्ने
- वृद्ध हेरचाह सेवाहरूको लागि तपाईंलाई अनुमोदन गर्ने

- यदि तपाईंलाई वृद्ध हेरचाह सेवाहरूको बारेमा चिन्ता छ भने तपाईंलाई मद्दतको लागि अन्य व्यक्ति वा संस्थाहरूलाई सिफारिश गर्ने (जस्तै Aged Care Quality and Safety Commission [वृद्ध हेरचाह गुणस्तर र सुरक्षा आयोग])
- वृद्ध हेरचाह सेवाहरूको वितरण गर्न Services Australia सँग जानकारी साझा गर्ने, प्रदायकहरूलाई भुक्तानी र वृद्ध हेरचाह ग्राहक बजेटको व्यवस्थापनसहित।

यदि तपाईं सहयोगी हुनुहुन्छ भने, हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी विभिन्न उद्देश्यहरूको लागि प्रयोग र खुलासा गर्न सक्छौं, जस्तै:

- Aged Care Act अन्तर्गत सहयोगीको रूपमा काम गर्न तपाईंको उपयुक्तता जाँच गर्न
- एक वृद्ध व्यक्तिको सहयोगीको रूपमा तपाईंको दर्ता व्यवस्थापन गर्न, जसमा तपाईंको सहयोगी बन्ने क्षमता र उपयुक्तता जाँच गर्न, र दर्ता गर्न र निलम्बन गर्न र आवश्यक भएमा दर्ता रद्द गर्न लगायत पर्छ।

हामी पनि तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी प्रयोग र खुलासा गर्न सक्छौं:

- तपाईंको सहमतिसहित
- सेवा सुधारको लागि (उदाहरणका लागि तपाईंको प्रतिक्रिया माग्न)
- जहाँ Aged Care Act अन्तर्गत अनुमति दिइएको छ।

हामी कोसँग व्यक्तिगत जानकारी साझा गर्छौं

हामी तपाईंको जानकारी निम्नसँग साझेदारी गर्न सक्छौं:

- सहयोगीहरू र सक्रिय, नियुक्त निर्णयकर्ताहरू
- मूल्याङ्कनकर्ताहरू
- वृद्ध हेरचाह प्रदायकहरू
- आवासीय वृद्ध हेरचाह सेवाहरू
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [पूर्वसैनिक मामिला विभाग]

- National Disability Insurance Agency [राष्ट्रिय अपाङ्गता बीमा एजेन्सी]
- अस्पतालहरू वा स्वास्थ्य पेशेवरहरू
- कानुन कार्यान्वयन गर्ने निकायहरू तथा कर्मचारीहरू
- कानुनी प्रतिनिधि व्यवस्था (अर्थात् नियुक्त निर्णयकर्ता) का लागि जिम्मेवार राष्ट्रमण्डल, राज्य तथा क्षेत्रीय निकायहरू

हामी तपाईंको सहयोगी/हरूलाई उनीहरूको My Aged Care अनलाईन खातामार्फत तपाईंको सहमतिमा, वा कानूनद्वारा अधिकृत भएमा तपाईंको जानकारीमा पहुँच गर्न अनुमति दिनेछौं।

My Health Record

तपाईंको सहमतिमा, हामी तपाईंको जानकारीलाई तपाईंको My Health Record मा समावेश गर्नेछौं। समावेश भएपछि, स्वास्थ्य पेशेवरहरूले तपाईंको जानकारी तपाईंको My Health Record मा हेर्न सक्छन्। तपाईंका स्वास्थ्य पेशेवरहरूले कुन कुन कागजातहरू पहुँच गर्न सक्छन् भन्ने कुरा तपाईंले सीमित गर्न सक्नुहुन्छ। तपाईंले कुनै पनि समयमा तपाईंको जानकारी पहुँच गर्न स्वास्थ्य पेशेवरहरूको लागि आफ्नो सहमति फिर्ता लिन सक्नुहुन्छ।

के हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी विदेश पठाउनेछौं?

सामान्यतया, हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी विदेशी प्रापकहरूलाई तब मात्र खुलासा गर्नेछौं यदि तपाईं वा तपाईंको सहयोगी वा तपाईंले समर्थन गर्ने ग्राहकका अन्य सहयोगीहरू विदेशमा छन् भने: My Aged Care अनलाइन खातामार्फत तपाईंको जानकारी पहुँच गर्दा, तपाईंको वृद्ध हेरचाह सेवाहरू छलफल गर्न हामीलाई कल गर्दा, वा ईमेल वा एसएमएसमार्फत हामीबाट जानकारी प्राप्त गर्दाखेरि। अष्ट्रेलियाको कानून वा अदालतको आदेशअनुसार वा *Aged Care Act 2024* अन्तर्गत अनुमति दिइएको अवस्थामा पनि हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी विदेशी संस्थालाई खुलासा गर्न सक्छौं।

हामी कसरी व्यक्तिगत जानकारी भण्डारण गर्छौं?

जब तपाईं My Aged Care मा दर्ता गर्नुहुन्छ, हामी तपाईंको लागि 'व्यक्तिगत रेकर्ड' सिर्जना गर्छौं र तपाईंलाई एक अद्वितीय वृद्ध हेरचाह आईडी दिन्छौं। हामी तपाईंको वृद्ध हेरचाह यात्राको बारेमा हामीले सङ्कलन गर् सबै जानकारीहरू तपाईंको व्यक्तिगत रेकर्डमा भण्डारण गर्दछौं जुन Privacy Act [गोपनीयता ऐन] द्वारा आवश्यक भएअनुसार अष्ट्रेलियामा डाटा सर्भरहरूमा सुरक्षित रूपमा भण्डारण गरिन्छ। यी प्रणालीहरूले तपाईंको जानकारीलाई सही, गोप्य, र तपाईंको हेरचाहमा वा तपाईंको रेकर्डको व्यवस्थापनमा संलग्न अधिकारप्राप्त कर्मचारीहरूलाई मात्र पहुँचयोग्य राखेको सुनिश्चित गर्दछ।

हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारीलाई दुरुपयोग र नोक्सानीबाट, र अनधिकृत पहुँच, परिमार्जन वा खुलासाबाट जोगाउन थुप्रै भौतिक र इलेक्ट्रोनिक सुरक्षा उपायहरू प्रयोग गर्दछौं।

डाटा भण्डारण र सुरक्षण गर्ने हाम्रो हालको अभ्यास र प्रक्रियाहरूको संक्षिप्त सारांश निम्नानुसार छ:

- My Aged Care लाई सम्पर्क गर्ने वा उनीहरूको अनलाइन खाता (MyGov मार्फत पहुँच गरिने) मार्फत इलेक्ट्रोनिक रूपमा जानकारीमा पहुँच गर्ने व्यक्तिहरूले प्रमाणीकरण र सहमति प्रक्रियाहरू पूरा गर्न आवश्यक पर्दछ।
- हामी हाम्रा कार्यालयहरूमा भौतिक पहुँच प्रतिबन्धित गर्दछौं र कन्टेनरहरू, फायरवालहरू, सुरक्षित डाटाबेसहरू, सुरक्षित अनलाइन भुक्तानी प्रणालीहरू, कम्प्युटर प्रयोगकर्ता पहिचानकर्ताहरू र पासवर्डहरूसहित प्रणाली सुरक्षा उपायहरू प्रयोग गर्दछौं।
- जान्न आवश्यक भएका अधिकारप्राप्त कर्मचारीहरूलाई मात्र हामीले राखेको जानकारीमा पहुँच गर्न अनुमति दिइएको छ।
- हामी नियमित रूपमा हाम्रा भण्डारण र डाटा सुरक्षा प्रणालीहरू अद्यावधिक र अनुगमन गर्छौं।
- तेस्रो पक्षहरूसँगको हाम्रो सम्झौताले उनीहरूलाई हाम्रो विभागमा लागू हुने समान गोपनीयता आवश्यकताहरूको पालना गर्न बाध्य बनाउँछ।

तपाईं आफ्नो व्यक्तिगत जानकारी पहुँच र सुधार कसरी गर्न सक्नुहुन्छ?

तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी सही, अद्यावधिक र पूर्ण हुनु महत्त्वपूर्ण छ।

तपाईंसँग तपाईंको व्यक्तिगत जानकारीको पहुँच गर्न अनुरोध गर्ने र त्यसलाई सच्याउन अनुरोध गर्ने अधिकार छ।

तपाईं आफ्नो My Aged Care अनलाइन खाता प्रयोग गरेर आफ्नो व्यक्तिगत जानकारीमा पहुँच र सुधार गर्न सक्नुहुन्छ। तपाईं हामीलाई पनि सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।

तपाईंको अनुरोधले तपाईंले खोज्नु भएको वा सच्याउनलाग्नु भएको जानकारी उल्लेख गर्नुपर्दछ र ईमेल ठेगाना वा पत्राचार ठेगानासहित तपाईंको सम्पर्क विवरणहरू प्रदान गर्नुपर्दछ।

अनुरोधमा वा Privacy Actको पालनामा, हामी तपाईंलाई तपाईंको व्यक्तिगत जानकारीमा पहुँच प्रदान गर्नेछौं वा तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी सही, अप-टु-डेट, पूर्ण, सान्दर्भिक र भ्रामक नभएको सुनिश्चित गर्न उचित कदमहरू चाल्नेछौं, Privacy Actअन्तर्गत कुनै पनि लागू अपवादहरूको अधीनमा।

यदि तपाईं हामीले प्रदान गरेको प्रतिक्रियाबाट असन्तुष्ट हुनुहुन्छ भने, तपाईंले Privacy Actअन्तर्गत व्यक्तिगत जानकारीको पहुँच वा सुधारको लागि औपचारिक आवेदन दिन सक्नुहुन्छ।

तपाईं हाम्रो गोपनीयता अभ्यासहरूको बारेमा कसरी गुनासो गर्नुहुन्छ?

यदि तपाईं हाम्रो गोपनीयता अभ्यासहरूका बारेमा गुनासो गर्न चाहनुहुन्छ भने तपाईंले हामीलाई निम्न तरिकाले सम्पर्क गर्नुपर्छ:

- हामीलाई 1800 200 422 मा फोन गरेर
- My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216 मा लिखित उजुरी गरेर।

हामी 30 दिनभित्र तपाईंको उजुरीको जवाफ दिने लक्ष्य राख्छौं। यदि तपाईं हाम्रो प्रतिक्रियाबाट सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, तपाईंले गोपनीयता आयुक्तलाई लिखित उजुरी दिन सक्नुहुन्छ। गोपनीयता आयुक्तको बारेमा थप जानकारीको लागि, Office of the Australian Information Commissioner को वेबसाइट [अष्ट्रेलियन सूचना आयुक्तको कार्यालय] (www.oaic.gov.au) हेर्नुहोस् वा 1300 363 992 मा फोन गर्नुहोस् (स्थानीय फोन शुल्क लाग्नेछ)।

हामीलाई सम्पर्क गर्नुहोस्

हामीले व्यक्तिगत जानकारी कसरी व्यवस्थापन गर्छौं भन्नेबारे थप जान्नको लागि, तपाईंले हामीलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ, वा समग्ररूपमा विभागमा लागू हुने गोपनीयता नीति पढ्न सक्नुहुन्छ।