



حریم خصوصی

Department of Health, Disability and Ageing [وزارت بهداشت، معلولیت و سالمندی] (وزارت) مسئول مدیریت نظام مراقبت سالمندان تأمین شده از بودجه دولت استرالیا، از جمله خدمات My Aged Care، می باشد.

My Aged Care اطلاعات و حمایت‌های لازم درباره نظام مراقبت سالمندی را در اختیار شما قرار می‌دهد. این شامل موارد زیر است:

- مرکز تماس – تلفن 1800 200 422 (که «مرکز تماس» نامیده می‌شود)؛
- وب سایت myagedcare.gov.au – My Aged Care (که «وب سایت» نامیده می‌شود)؛
- کارکنان حرفه ای مراقبت سالمندان در Services Australia.

این سیاست حریم خصوصی توضیح می‌دهد که ما چگونه برای ارائه خدمات My Aged Care با اطلاعات شخصی افراد برخورد می‌کنیم.

ما متعهد به حفاظت از حریم خصوصی شما مطابق با Privacy Act 1988 [قانون حریم خصوصی 1988] و Australian Privacy Principles (APPs) [اصول حریم خصوصی] هستیم.

چرا ما اطلاعات شخصی را جمع‌آوری می‌کنیم

ما اطلاعات شخصی را به منظور تسهیل دسترسی به خدمات مراقبت سالمندی دارای بودجه و برای انجام وظایف خود تحت قوانین مربوط به مراقبت از سالمندان جمع‌آوری می‌کنیم. این موضوع ممکن است شامل جمع‌آوری اطلاعات شخصی برای موارد زیر باشد:

- پاسخ گویی به پرسش‌ها درباره مراقبت سالمندان، ایجاد پرونده‌های My Aged Care و تخصیص شناسه‌های مراقبت سالمندان برای افراد سالمند و حامیان آن‌ها
- ثبت حامیان و مدیریت ثبت نام حامیان
- دریافت درخواست‌ها و تعیین واجد شرایط بودن برای خدمات مراقبت سالمندان دارای بودجه
- تکمیل ارزیابی نیازهای مراقبت سالمندان
- انجام ارجاع به ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت سالمندان
- تعیین اولویت شما برای دریافت خدمات مراقبت سالمندان
- فراهم کردن دسترسی به حساب آنلاین My Aged Care (که از طریق myGov قابل دسترسی است)
- رسیدگی به شکایات و بازخوردها
- بهبود خدمات.

به طور کلی، جمع‌آوری اطلاعات شخصی از سوی ما تحت Aged Care Act 2024 مجاز می‌باشد.

برای دریافت جزئیات مربوط به اطلاعاتی که ما هنگام استفاده شما از وبسایت ما جمع‌آوری می‌کنیم، به [متن حریم خصوصی در وبسایت ما](#) مراجعه کنید.

نحوه جمع‌آوری اطلاعات شخصی

ما زمانی که از طریق My Aged Care با ما تعامل دارید، اطلاعات را از شما جمع‌آوری می‌کنیم، از جمله از طریق موارد زیر:

- مراجعه حضوری به [مرکز خدمات Services Australia](#)
- تماس تلفنی، ارسال ایمیل یا ارسال اطلاعات از طریق پست
- تعامل آنلاین با ما، از جمله زمانی که فرم ارجاع یا درخواست را ثبت می‌کنید یا به حساب آنلاین خود دسترسی پیدا می‌کنید.

همچنین، ما اطلاعات را از طریق یک سازمان ارزیابی جمع‌آوری می‌کنیم، زمانی که ارزیاب نیازها، درباره خدماتی که شما یا شخص دیگری به آن نیاز دارید، با شما مصاحبه می‌کند.

ممکن است همچنین درباره تجربه شما از My Aged Care از شما نظرسنجی انجام دهیم.

جمع‌آوری اطلاعات از سایر اشخاص

ما اطلاعات در خصوص شما را از سایر اشخاص جمع‌آوری می‌کنیم:

- با رضایت شما، از جمله از یک حامی
- در مواردی که طبق قانون مجاز باشد، برای مثال از یک تصمیم‌گیرنده فعال و منصوب‌شده
- در ارجاعی که توسط پزشکان عمومی (GPs)، ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت سالمندان یا سایر متخصصان سلامت انجام می‌شود.

اگر شما حامی هستید، ممکن است اطلاعات شخصی شما را نیز از موارد زیر جمع‌آوری کنیم:

- شخصی که از او حمایت می‌کنید
- سایر اشخاص یا نهادهایی که اطلاعاتی درباره توانمندی یا صلاحیت شما برای ایفای نقش حامی دارند.

همچنین، اگر شما انتخاب کرده باشید که از طریق Australian Death Notification Service [خدمات اعلام فوت استرالیا] فوت یک فرد را به وزارت (بهداشت) اطلاع دهید، اطلاعات شخصی شما را جمع‌آوری می‌کنیم. شما می‌توانید [اطلاعه حریم خصوصی](#) مربوط به آن خدمت را در اینجا مشاهده کنید، یا به [وبسایت](#) Australian Death Notification Service مراجعه نمایید.

ما چه نوع اطلاعات شخصی را جمع‌آوری و نگهداری می‌کنیم؟

ما اطلاعات شخصی مربوط به افراد مختلف را جمع‌آوری می‌کنیم.

افراد سالمندی که به دنبال دسترسی به خدمات مراقبت سالمندان هستند

ما اطلاعات زیر را از شما جمع‌آوری می‌کنیم:

- نام
- تاریخ تولد
- اطلاعات تماس (نشانی، ایمیل، تلفن)
- اطلاعات جمعیت‌شناختی (برای مثال، جنسیت)
- شناسه‌ها (برای مثال، شماره Medicare، شناسه سلامت، شناسه مراقبت سالمندی)
- درخواست‌ها، رضایت‌نامه‌ها و حامیان.

ما همچنین ممکن است اطلاعات حساس مربوط به سلامت، معلولیت‌ها، پیشینه قومی و گرایش جنسی شما را جمع‌آوری کنیم.

حامیان و اشخاص ارجاع دهنده

ما اطلاعات زیر را از شما جمع‌آوری می‌کنیم:

- نام
- تاریخ تولد
- جنسیت
- اطلاعات تماس (نشانی، ایمیل، تلفن)
- نوع رابطه با فرد سالمند
- اقدامات انجام شده (برای مثال، انجام ارجاع یا ثبت درخواست به‌عنوان حامی).

برای حامیان و تصمیم‌گیرندگان فعال و منصوب شده، ممکن است همچنین موارد زیر را جمع‌آوری کنیم:

- اطلاعات مربوط به رابطه شما با فرد سالمند مربوطه
- صلاحیت یا ظرفیت شما از لحاظ قانونی برای ایفای نقش حامی
- ظرفیت شما از لحاظ قانونی برای اقدام به نمایندگی از فرد سالمند مربوطه.

ارائه دهندگان خدمات مراقبت سالمندی که به صورت *sole traders* [خویش فرما] فعالیت می‌کنند

- نام
- اطلاعات تماس (نشانی، ایمیل، تلفن).

آیا لازم است هویت خود را اعلام کنید؟

هنگام تماس با ما، می‌توانید انتخاب کنید که هویت خود را اعلام نکنید یا از نام مستعار استفاده نمایید.

برای مثال، زمانی که برای طرح یک پرسش با مرکز تماس تماس می‌گیرید، می‌توانید به کارشناس پشتیبانی مشتری اطلاع دهید که مایل نیستید نام خود را ارائه کنید. با این حال، بدون نام و اطلاعات شخصی شما، ما فقط می‌توانیم

اطلاعات کلی درباره مراقبت سالمندی در اختیار شما قرار دهیم. در این صورت، امکان ارائه سایر خدمات وجود نخواهد داشت؛ برای مثال، نمی‌توانیم شما را در My Aged Care ثبت‌نام کنیم یا نیاز شما به خدمات مراقبت سالمندی دارای بودجه را ارزیابی نماییم.

ما چگونه از اطلاعات شخصی استفاده و آن را افشا می‌نماییم؟

ما از اطلاعات شما صرفاً برای هدفی که به‌منظور آن، این اطلاعات جمع‌آوری شده است استفاده و آن را افشا می‌نماییم (یعنی تسهیل دسترسی به خدمات مراقبت سالمندی دارای بودجه). آنها ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- تماس با شما و ارسال اطلاعات به شما
- ایجاد و فراهم سازی دسترسی شما به حساب آنلاین My Aged Care (از طریق myGov)
- بررسی واجد شرایط بودن شما برای دریافت خدمات مراقبت سالمندان
- هماهنگی برای انجام ارزیابی نیازهای شما به خدمات توسط یک ارزیاب
- تأیید شما برای دریافت خدمات مراقبت سالمندان
- ارجاع شما به سایر اشخاص یا سازمان‌ها برای دریافت کمک (برای مثال، Aged Care Quality and Safety Commission [کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت سالمندان] در صورتی که درباره خدمات مراقبت سالمندان نگرانی داشته باشید)
- به اشتراک گذاری اطلاعات با Services Australia به منظور امکان پذیر ساختن ارائه خدمات مراقبت سالمندان، از جمله پرداخت‌ها به ارائه‌دهندگان خدمات و مدیریت بودجه دریافت کنندگان خدمات مراقبت سالمندان.

اگر شما حامی باشید، ممکن است از اطلاعات شخصی شما برای اهداف مختلفی استفاده کنیم و آن را افشا نماییم، از جمله برای:

- بررسی صلاحیت شما برای ایفای نقش حامی بر طبق Aged Care Act
- مدیریت ثبت‌نام شما به‌عنوان حامی یک فرد سالمند، از جمله بررسی ظرفیت و صلاحیت شما برای ایفای نقش حامی، و ثبت، تعلیق یا لغو ثبت‌نام‌ها در صورت لزوم.

ما همچنین ممکن است با توجه به موارد زیر از اطلاعات شخصی شما استفاده کنیم و آن را افشا نماییم:

- با رضایت شما
- برای بهبود خدمات (برای مثال، درخواست بازخورد از شما)
- در مواردی که طبق قانون مراقبت سالمندان مجاز باشد.

اطلاعات شخصی را با چه اشخاصی به اشتراک می‌گذاریم

ما ممکن است اطلاعات شما را با موارد زیر به اشتراک بگذاریم:

- حامیان و تصمیم‌گیرندگان فعال و منصوب‌شده
- ارزیابان
- ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت سالمندان

- خدمات اقامتی مراقبت سالمندان
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- [وزارت امور کهنه سربازان] Department of Veterans' Affairs
- [سازمان ملی بیمه معلولان] National Disability Insurance Agency
- بیمارستان‌ها یا متخصصان سلامت
- نهادها و کارکنان مجری قانون
- نهادهای فدرال، ایالتی و قلمرویی مسئول ترتیبات نمایندگی قانونی (یعنی تصمیم گیرندگان منصوب‌شده)

ما با رضایت شما، یا در صورتی که طبق قانون مجاز باشد، به حامی یا حامیان شما اجازه می‌دهیم از طریق حساب آنلاین My Aged Care خود به اطلاعات شما دسترسی داشته باشیم.

My Health Record [پرونده سلامت من]

با رضایت شما، اطلاعات شما را در [پرونده سلامت من] My Health Record درج خواهیم کرد. پس از درج، متخصصان سلامت می‌توانند اطلاعات شما را در My Health Record مشاهده کنند. شما می‌توانید دسترسی متخصصان سلامت به اسناد خود را محدود کنید. شما می‌توانید در هر زمان رضایت خود برای دسترسی متخصصان سلامت به اطلاعاتتان را پس بگیرید.

آیا ما اطلاعات شخصی شما را به خارج از کشور ارسال می‌کنیم؟

به طور کلی، ما تنها در صورتی اطلاعات شخصی شما را در اختیار دیگران در خارج از کشور قرار می‌دهیم که شما، حامی شما یا سایر حامیان فردی که از او حمایت می‌کنید، هنگام انجام موارد زیر در خارج از کشور باشند: دسترسی به اطلاعات شما از طریق حساب آنلاین My Aged Care، تماس با ما برای گفت‌وگو درباره خدمات مراقبت سالمندان تان، یا دریافت اطلاعات از ما از طریق ایمیل یا پیامک (SMS). همچنین ممکن است ما اطلاعات شخصی شما را به یک نهاد خارجی افشا کنیم، در صورتی که این طبق یک قانون در استرالیا یا دستور دادگاه الزامی باشد، یا در صورتی که طبق **Aged Care 2024** مجاز باشد.

ما اطلاعات شخصی را چگونه نگهداری می‌کنیم؟

زمانی که شما در My Aged Care ثبت‌نام می‌کنید، ما یک «پرونده شخصی‌سازی‌شده» برای شما ایجاد می‌کنیم و یک **Aged Care ID** [شناسه یکتای مراقبت سالمندان] به شما اختصاص می‌دهیم. ما تمامی اطلاعاتی را که درباره مسیر دریافت خدمات مراقبت سالمندان از شما جمع‌آوری می‌کنیم، در پرونده شخصی‌سازی‌شده شما نگهداری می‌کنیم. این پرونده طبق الزامات **Privacy Act** [قانون حریم خصوصی] به‌صورت امن بر روی سرورهای داده در داخل استرالیا ذخیره می‌شود. این سامانه‌ها تضمین می‌کنند که اطلاعات شما دقیق و محرمانه بوده و تنها برای کارکنان مجاز درگیر در مراقبت از شما یا مدیریت سوابق شما قابل دسترسی باشد.

ما از مجموعه‌ای از تدابیر امنیتی فیزیکی و الکترونیکی برای حفاظت از اطلاعات شخصی شما در برابر سوءاستفاده و از بین رفتن اطلاعات، و نیز در برابر دسترسی، تغییر یا افشای غیرمجاز اطلاعات استفاده می‌کنیم.

در ادامه، خلاصه‌ای کوتاه از رویه کاری فعلی ما در زمینه نگهداری و ایمن‌سازی داده‌ها ارائه می‌شود:

- ما از افرادی که با My Aged Care تماس می‌گیرند یا به‌صورت الکترونیکی از طریق حساب آنلاین خود (قابل دسترسی از طریق MyGov) به اطلاعات دسترسی پیدا می‌کنند، می‌خواهیم فرایندهای احراز هویت و اخذ رضایت را تکمیل نمایند.
- ما دسترسی فیزیکی به دفاتر خود را محدود می‌کنیم و از تدابیر امنیتی سامانه‌ای از جمله محفظه‌ها، فایروال‌ها، پایگاه‌های داده ایمن، سامانه‌های پرداخت آنلاین ایمن، شناسه‌های کاربری رایانه‌ای و گذرواژه‌ها استفاده می‌کنیم.
- تنها کارکنان مجاز که نیاز به دسترسی دارند، اجازه دسترسی به اطلاعات نگهداری‌شده توسط ما را خواهند داشت.
- ما به طور منظم سامانه‌های ذخیره‌سازی و امنیت داده‌های خود را به‌روزرسانی و ممیزی می‌کنیم.
- قراردادهای ما با اشخاص ثالث، آن‌ها را ملزم می‌کند که همان الزامات حریم خصوصی که به سازمان ما اعمال شده است را رعایت نمایند.

چگونه می‌توانید به اطلاعات شخصی خود دسترسی داشته باشید و آن را اصلاح کنید؟

مهم است که اطلاعات شخصی شما دقیق، به‌روز و کامل باشد.

شما این حق را دارید که درخواست دسترسی به اطلاعات شخصی خود و نیز درخواست اصلاح آن را ارائه دهید.

می‌توانید با استفاده از حساب آنلاین My Aged Care خود، شخصاً به اطلاعات شخصی‌تان دسترسی داشته باشید و آن را اصلاح کنید. همچنین می‌توانید با ما تماس بگیرید.

درخواست شما باید اطلاعاتی را که به‌دنبال دسترسی به آن یا اصلاح آن هستید مشخص کند و جزئیات تماس شما، از جمله نشانی ایمیل یا نشانی پستی، را در خود داشته باشد.

به درخواست شما یا مطابق با Privacy Act، ما دسترسی به اطلاعات شخصی‌تان را برای شما فراهم خواهیم کرد یا اقدامات معقولی برای اصلاح اطلاعات شخصی شما انجام خواهیم داد تا اطمینان حاصل شود که اطلاعات دقیق، به‌روز، کامل، مرتبط و درست است؛ بجز هرگونه استثناء مربوطه تحت Privacy Act.

اگر از پاسخی که ارائه می‌دهیم رضایت نداشته باشید، می‌توانید طبق Privacy Act، درخواست رسمی برای دسترسی به اطلاعات شخصی یا اصلاح آن ثبت کنید.

چگونه می‌توانید درباره رویه حریم خصوصی ما شکایت کنید؟

اگر مایل هستید درباره رویه حریم خصوصی ما شکایتی کنید، می‌توانید از طریق روش‌های زیر با ما تماس بگیرید:

- تماس تلفنی با شماره 1800 200 422
- ثبت شکایت کتبی خطاب به Runaway Bay, PO Box 1237, My Aged Care Complaints, 4216 QLD.

ما تلاش خواهیم کرد ظرف مدت 30 روز به شکایت شما پاسخ دهیم. اگر از پاسخ ما رضایت نداشته باشید، می‌توانید شکایت کتبی خود را به کمیسر حریم خصوصی ارائه دهید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره کمیسر حریم خصوصی، به [Office of the Australian Information Commissioner](http://www.oaic.gov.au) وب‌سایت

[دفتر کمیسر اطلاعات استرالیا] (www.oaic.gov.au) مراجعه کنید یا با شماره 1300 363 992 (هزینه تماس دارد) تماس بگیرید در بر محلی

با ما تماس بگیرید

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه مدیریت اطلاعات شخصی توسط ما، می‌توانید [با ما تماس بگیرید](#) یا [سیاست حریم خصوصی](#) مربوط به کل وزارت خانه را مطالعه کنید.