

Privacidade

O Department of Health, Disability and Ageing [Departamento de Saúde, Deficiência e Envelhecimento] (Departamento) administra o sistema de cuidados a idosos financiado pelo Governo australiano, incluindo o serviço My Aged Care.

O My Aged Care oferece informações e suporte sobre o sistema de cuidados a idosos. Ele inclui:

- a central de atendimento - telefone 1800 200 422 (a "Central de Atendimento");
- o site My Aged Care - myagedcare.gov.au (o "Site");
- agentes especialistas em cuidados a idosos no Services Australia.

Esta política de privacidade explica como tratamos informações pessoais para prestação do serviço My Aged Care.

Estamos comprometidos em proteger sua privacidade de acordo com a *Privacy Act 1988* [Lei de Privacidade de 1988] e os Australian Privacy Principles (**APPs**) [Princípios de Privacidade Australianos].

Por que coletamos informações pessoais

Coletamos informações pessoais para facilitar o acesso aos serviços de cuidado a idosos financiados e para desempenhar funções previstas na legislação de cuidados a idosos. Isso pode incluir a coleta de informações pessoais para:

- responder a perguntas sobre cuidados a idosos, criar registros no My Aged Care e atribuir IDs de cuidados a idosos para pessoas idosas e suas pessoas de apoio
- registrar pessoas de apoio e administrar registros de pessoas de apoio
- receber solicitações e determinar a elegibilidade para serviços de cuidado a idosos financiados
- realizar avaliações das necessidades de cuidados a idosos
- realizar encaminhamentos para prestadores de cuidados a idosos
- determinar sua prioridade para serviços de cuidado a idosos
- fornecer acesso à sua conta online do My Aged Care (acessível via myGov).
- gerenciar reclamações e sugestões
- aprimorar o serviço.

Em geral, a coleta de informações pessoais é autorizada pela *Aged Care Act 2024*.

Para detalhes sobre as informações que coletamos quando você utiliza nosso site, consulte a nossa [declaração de privacidade do site](#).

Como coletamos informações pessoais

Coletamos informações suas quando você interage conosco pelo My Aged Care por meio de:

- visita a um [centro de atendimento do Services Australia](#)
- ligação, e-mail ou envio de informações por correspondência
- interação online, incluindo quando você envia encaminhamentos ou formulários de inscrição ou o acesso à sua Conta Online.

Também coletamos informações suas por meio de organizações de avaliação, quando um avaliador realiza uma entrevista sobre os serviços de que você ou outra pessoa necessitam.

Também podemos realizar pesquisas com você sobre sua experiência com o My Aged Care.

Coleta por meio de outras pessoas

Coletamos suas informações de outras pessoas:

- com o seu consentimento, incluindo de uma pessoa de apoio
- quando autorizado por lei, por exemplo, por um tomador de decisão nomeado e em exercício
- em encaminhamentos realizados por clínicos gerais, prestadores de cuidados a idosos ou outros profissionais de saúde.

Se você é uma pessoa de apoio, também podemos coletar suas informações pessoais por meio de:

- a pessoa que você apoia
- outras pessoas ou organizações que possuam informações sobre sua capacidade ou adequação para atuar como pessoa de apoio.

Também coletamos suas informações pessoais se você optou por notificar o Departamento sobre o falecimento de um indivíduo por meio do Australian Death Notification Service [Serviço Australiano de Notificação de Óbitos]. Você pode consultar a [política de privacidade](#) desse serviço aqui, ou visitar o [site](#) do Australian Death Notification Service.

Quais tipos de informações pessoais coletamos e mantemos?

Coletamos informações pessoais sobre pessoas diferentes.

Pessoas idosas solicitando acesso aos cuidados a idosos

Coletamos as suas seguintes informações:

- nome
- data de nascimento

- detalhes de contato (endereço, e-mail, telefone)
- informações demográficas (p. ex. sexo)
- identificadores (p. ex. número do Medicare, identificador de saúde, ID de cuidados a idosos)
- formulários de inscrição, consentimentos e pessoas de apoio.

Também poderemos coletar informações sensíveis sobre sua saúde, deficiências, origem étnica e orientação sexual.

Pessoas de apoio e encaminhadores

Coletamos as suas seguintes informações:

- nome
- data de nascimento
- sexo
- detalhes de contato (endereço, e-mail, telefone)
- relação com a pessoa idosa
- ações (p. ex. realizar um encaminhamento ou inscrição como pessoa de apoio).

Para pessoas de apoio e tomadores de decisão nomeados e em exercício, também poderemos coletar:

- informações sobre sua relação com a pessoa idosa em questão
- sua adequação ou capacidade legal para atuar como pessoa de apoio
- sua capacidade legal para atuar em nome da pessoa idosa em questão.

Prestadores de cuidados a idosos autônomos

- nome
- detalhes de contato (endereço, e-mail, telefone)

É necessário se identificar?

Quando entrar em contato conosco, você pode optar por não se identificar ou por usar um pseudônimo.

Por exemplo, ao telefonar para a Central de Atendimento para solicitar informações, você pode comunicar ao Especialista de Atendimento ao Cliente que deseja não fornecer seu nome. Porém, sem o seu nome e seus dados pessoais, podemos apenas fornecer informações gerais sobre cuidados a idosos. Não poderemos fornecer outros serviços, p. ex., registrar você no My Aged Care ou avaliar sua necessidade de serviços de cuidados a idosos financiados.

Como utilizamos e divulgamos informações pessoais?

Utilizaremos e divulgaremos suas informações para a finalidade para a qual as coletamos (ou seja, para facilitar o acesso a serviços de cuidados a idosos financiados). Isso pode incluir:

- entrar em contato com você e enviar informações
- criar e fornecer a você acesso à sua Conta Online do My Aged Care (via myGov)
- verificar sua elegibilidade para cuidados a idosos
- coordenar para que um avaliador realize a avaliação de sua necessidade de serviços
- aprovar você para serviços de cuidados a idosos
- encaminhar você para outras pessoas ou organizações para assistência (p. ex., a Aged Care Quality and Safety Commission [Comissão de Qualidade e Segurança dos Cuidados a Idosos], caso tenha alguma preocupação sobre os serviços de cuidados a idosos)
- compartilhar informações com a Services Australia para viabilizar a prestação de serviços de cuidados a idosos, incluindo pagamentos a prestadores e gestão de orçamentos dos clientes de cuidados a idosos.

Se você é uma pessoa de apoio, poderemos utilizar e divulgar suas informações pessoais para diversos fins, como para:

- verificar sua adequação para atuar como pessoa de apoio de acordo com a Aged Care Act
- gerenciar seu registro como pessoa de apoio de uma pessoa idosa, incluindo para verificar sua capacidade e adequação como pessoa de apoio, e para registrar, suspender e cancelar registros, conforme necessário.

Também poderemos utilizar e divulgar suas informações pessoais:

- com o seu consentimento
- para aprimoramento do serviço (p. ex., para pedir sua opinião)
- quando permitido pela Aged Care Act.

Com quem compartilhamos informações pessoais

Poderemos compartilhar suas informações com:

- pessoas de apoio e tomadores de decisão nomeados e em exercício
- avaliadores
- prestadores de cuidados a idosos
- serviços de lares para idosos
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [Departamento de Assuntos de Veteranos]

- National Disability Insurance Agency [Agência Nacional de Seguro de Deficiência]
- hospitais ou profissionais de saúde
- órgãos e profissionais de segurança pública
- órgãos da Commonwealth, dos estados e territórios responsáveis pelos mecanismos de representação legal (ou seja, tomadores de decisão nomeados)

Permitiremos que sua(s) pessoa(s) de apoio acesse(m) suas informações por meio da Conta Online do My Aged Care com o seu consentimento ou se autorizado por lei.

My Health Record

Com o seu consentimento, incluiremos suas informações no My Health Record. Após a inclusão, profissionais de saúde poderão visualizar suas informações no My Health Record. Você pode limitar quais documentos os seus profissionais de saúde podem acessar. Você pode, a qualquer momento, retirar seu consentimento para que os profissionais de saúde tenham acesso às suas informações.

Enviaremos suas informações pessoais para o exterior?

Em geral, somente divulgaremos suas informações pessoais a destinatários no exterior se você ou sua pessoa de apoio ou outras pessoas de apoio de um cliente que você apoia estiverem no exterior ao: acessar suas informações por meio de uma Conta Online do My Aged Care, nos ligar para discutir seus serviços de cuidados a idosos ou receber informações nossas por e-mail ou SMS. Também podemos divulgar suas informações pessoais a uma entidade no exterior quando exigido por uma lei australiana ou ordem judicial, ou se permitido pela *Aged Care Act 2024*.

Como armazenamos informações pessoais?

Ao se registrar no My Aged Care, criamos um "registro personalizado" para você e fornecemos um ID único de Cuidados a Idosos. Armazenamos todas as informações que coletamos sobre sua trajetória de cuidados a idosos no seu registro personalizado, que é armazenado de forma segura em servidores de dados na Austrália, conforme exigido pela Privacy Act [Lei de Privacidade]. Esses sistemas asseguram que as informações sejam mantidas precisas, confidenciais e acessíveis apenas ao pessoal autorizado envolvido no seu cuidado ou na gestão dos seus registros.

Adotamos diversas medidas de segurança física e eletrônica para proteger seus dados pessoais contra uso indevido e perda, além de acesso, modificação ou divulgação não autorizados.

A seguir, apresentamos um breve resumo de nossas práticas e procedimentos atuais para armazenamento e proteção de dados:

- Exigimos que as pessoas que entram em contato com o My Aged Care ou acessam informações eletronicamente por meio de sua Conta Online (acessada via myGov) realizem processos de autenticação e consentimento.
- Restringimos o acesso físico aos nossos escritórios e utilizamos medidas de segurança dos sistemas, incluindo contêineres, firewalls, bancos de dados seguros, sistemas de pagamento online seguros, identificadores de usuário de computador e senhas.

- Somente pessoal autorizado que necessite das informações tem permissão para acessar os dados mantidos por nós.
- Atualizamos e auditamos regularmente nossos sistemas de armazenamento e segurança de dados.
- Nossos contratos com terceiros exigem que cumpram com os mesmos requisitos de privacidade que se aplicam ao nosso departamento.

Como você pode acessar e corrigir suas informações pessoais?

É importante que suas informações pessoais sejam precisas, atualizadas e completas.

Você tem o direito de solicitar acesso às suas informações pessoais e à correção delas.

Você pode acessar e corrigir suas informações pessoais diretamente por meio da sua Conta Online do My Aged Care. Você também pode entrar em contato conosco.

Sua solicitação deve especificar quais informações você busca ou deseja corrigir e fornecer seus detalhes de contato, incluindo um endereço de e-mail ou postal.

Mediante solicitação ou nos termos da Privacy Act, forneceremos acesso às suas informações pessoais ou adotaremos medidas razoáveis para corrigi-las, garantindo que sejam precisas, atualizadas, completas, relevantes e não enganosas, sujeito a quaisquer exceções aplicáveis previstas na Privacy Act.

Se a resposta fornecida não atender às suas expectativas, você poderá apresentar uma solicitação formal de acesso ou correção de informações pessoais nos termos da Privacy Act.

Como apresentar uma reclamação sobre nossas práticas de privacidade?

Caso queira apresentar uma reclamação sobre as nossas práticas de privacidade, você deve entrar em contato conosco por meio de:

- ligação para 1800 200 422
- envio de reclamação por escrito para My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

Nosso objetivo é responder à reclamação dentro de 30 dias. Se não estiver satisfeito(a) com nossa resposta, você pode apresentar uma reclamação por escrito ao Comissário de Privacidade. Para mais informações sobre o Comissário de Privacidade, consulte o [site do Office of the Australian Information Commissioner](http://www.oaic.gov.au) [Comissariado de Informação da Austrália] (www.oaic.gov.au) ou ligue para 1300 363 992 (tarifa de chamada local).

Contato

Para saber mais sobre como gerenciamos suas informações pessoais, você pode [entrar em contato conosco](#) ou consultar a [política de privacidade](#) aplicável a todo o Departamento.