



Australian Government



myagedcare

Обработка персональных данных

Department of Health, Disability and Ageing [Министерство здравоохранения, инвалидности и старения] (далее – «Министерство») ведает системой ухода за пожилыми людьми, финансируемой Правительством Австралии. В эту систему входит служба My Aged Care.

Служба My Aged Care обеспечивает вас информацией и поддержкой в системе ухода за пожилыми людьми. В систему входит:

- контактный центр – телефон 1800 200 422 (далее – «Контактный центр»);
- сайт My Aged Care – myagedcare.gov.au (далее – «Сайт»);
- специалисты по уходу за пожилыми людьми в отделениях Services Australia.

Эти правила объясняют, как мы обрабатываем персональные данные в рамках службы My Aged Care.

Мы обязуемся защищать ваши персональные данные в соответствии с *Privacy Act 1988* [законом «О персональных данных» 1988 года] и Australian Privacy Principles (**APPs**) [Австралийскими принципами защиты персональных данных].

Зачем собираются персональные данные

Персональные данные собираются для обеспечения финансируемых услуг по уходу за пожилыми людьми и выполнения функций, предусмотренных законодательством об уходе за пожилыми людьми. При этом персональные данные могут собираться для:

- ответов на запросы об уходе за пожилыми людьми, создания учетных записей My Aged Care и присвоения номеров Aged Care ID пожилым людям и их помощникам;
- регистрации помощников и администрирования регистрации помощников;
- приема и обработки заявлений на финансируемые услуги по уходу за пожилыми людьми;
- оценки потребностей пожилых людей в уходе;
- выдачи направлений к поставщикам услуг по уходу за пожилыми людьми;
- определения вашего уровня приоритета на получение услуг по уходу за пожилыми людьми;
- обеспечения доступа в онлайн-аккаунт My Aged Care (через myGov).
- обработки жалоб и отзывов;
- повышения качества обслуживания.

В общем случае нам разрешено собирать персональные данные по закону *Aged Care Act 2024*.

Подробнее о том, какие данные собираются, когда вы заходите к нам на сайт, читайте в нашем [заявлении о сборе персональных данных на сайте](#).

Как собираются персональные данные

Данные собираются, когда вы взаимодействуете с нами через My Aged Care, а именно:

- приходите в наши [сервисные центры Services Australia](#);
- звоните или пишете нам по электронной или обычной почте;
- взаимодействуете с нами в интернете, в том числе подаете направления, заявления или заходите в свой онлайн-аккаунт.

Ваши данные собираются в том числе через организацию по оценке потребностей, когда специалист по оценке опрашивает вас об услугах, которые нужны вам или другому человеку.

Кроме того, мы можем анкетировать вас о качестве работы службы My Aged Care.

Сбор данных у других людей

Ваши данные собираются у других людей:

- с вашего согласия, в том числе у помощника;
- в случаях, разрешенных законом – например, у действительного назначенного лица, принимающего решения;
- в направлениях, выданных врачами общей практики, поставщиками услуг по уходу за пожилыми людьми или другими медицинскими работниками.

Если вы помощник, мы также можем получать ваши персональные данные у:

- человека, которого вы поддерживаете;
- других людей или органов, располагающих информацией о ваших полномочиях или пригодности к роли помощника.

Собираются ваши персональные данные и в том случае, если вы решили уведомить Министерство о смерти человека через Australian Death Notification Service [Австралийскую службу уведомления о смерти]. [Уведомление об обработке персональных данных](#) этой службой доступно по ссылке или на [сайте](#) Australian Death Notification Service.

Какие виды персональных данных собираются и хранятся?

Собираются персональные данные о разных людях.

Пожилые люди, обращающиеся за услугами по уходу

Собираются следующие ваши данные:

- имя и фамилия;
- дата рождения;
- контактные данные (адрес, электронная почта, телефон);
- демографические сведения (например, гендер);
- идентификаторы (например, номер Medicare, идентификатор в системе здравоохранения, номер Aged Care ID);
- заявления, согласия и назначенные помощники.

Мы можем в том числе собирать конфиденциальные данные о вашем здоровье, инвалидности, национальности и сексуальной ориентации.

Помощники и люди, выдающие направления

Собираются следующие ваши данные:

- имя и фамилия;
- дата рождения;
- гендер;
- контактные данные (адрес, электронная почта, телефон);
- кем вы приходитесь пожилому человеку;
- действия (например, выдача направления или подача заявления в качестве помощника).

У помощников и действительных назначенных лиц, принимающих решения, мы можем собирать в том числе следующие данные:

- сведения о том, кем вы приходитесь пожилому человеку;
- ваша пригодность или полномочия как помощника;
- ваши юридические полномочия действовать от имени пожилого человека.

Индивидуальные предприниматели-поставщики услуг по уходу за пожилыми людьми

- имя и фамилия;
- контактные данные (адрес, электронная почта, телефон).

Обязательно ли представляться?

Обращаясь к нам, вы можете не называть свое имя или указать псевдоним.

Например, при звонке в Контактный центр с запросом вы можете сказать оператору, что не хотите называть свое имя. Однако не зная вашего имени и личных данных, мы можем

сообщить только общую информацию об уходе за пожилыми людьми. Мы не сможем оказать другие услуги – например, зарегистрировать вас в системе My Aged Care или оценить вашу потребность в финансируемых услугах по уходу за пожилыми людьми.

Как используются и раскрываются персональные данные?

Мы будем использовать и раскрывать ваши данные в тех целях, для которых они собирались (т. е. для обеспечения финансируемых услуг по уходу за пожилыми людьми). В частности, данные могут использоваться для:

- связи с вами и отправки вам информации;
- создания и открытия вам доступа в онлайн-аккаунт на My Aged Care (через myGov);
- проверки ваших прав на уход в пожилом возрасте;
- организации выезда к вам специалиста для оценки потребностей в уходе;
- одобрения вам услуг по уходу;
- направления вас за помощью к другим людям или в другие организации (например, Aged Care Quality and Safety Commission [Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми], если у вас есть претензии к услугам по уходу за пожилыми людьми);
- обмена информацией с Services Australia для обеспечения услуг по уходу за пожилыми людьми, включая платежи поставщикам и управление бюджетами получателей ухода.

Если вы помощник, мы можем использовать и раскрывать ваши персональные данные в различных целях, например, для:

- проверки вашей пригодности к роли помощника по закону Aged Care Act;
- администрирования вашей регистрации в качестве помощника пожилого человека, в том числе для проверки ваших полномочий и пригодности к роли помощника, а также для регистрации, приостановки или отмены регистрации в случае необходимости.

Кроме того, мы можем использовать и раскрывать ваши персональные данные:

- с вашего согласия;
- для повышения качества обслуживания (например, чтобы попросить вас оставить отзыв);
- в случаях, разрешенных законом Aged Care Act.

Кому передаются персональные данные

Получать ваши данные от нас могут:

- помощники и действительные назначенные лица, принимающие решения;

- специалисты по оценке потребностей в уходе;
- поставщики услуг по уходу за пожилыми людьми;
- пансионаты для пожилых людей;
- Services Australia;
- Aged Care Quality and Safety Commission;
- Department of Veterans' Affairs [Министерство по делам ветеранов];
- National Disability Insurance Agency [Национальное агентство страхования по инвалидности];
- больницы или медицинские работники;
- правоохранительные органы и их сотрудники;
- федеральные органы и органы штатов и территорий, ответственные за представительство по закону (то есть за назначение лиц, принимающих решения).

С вашего согласия или в случаях, разрешенных законом, мы откроем вашему помощнику(-кам) доступ к вашим данным через его онлайн-аккаунт My Aged Care.

My Health Record

С вашего согласия мы будем вносить ваши данные в вашу электронную медицинскую карту My Health Record. Внесенные данные будут видны медицинским работникам. Вы можете ограничить медицинским работникам доступ к некоторым документам. Согласие на доступ медицинских работников к вашим данным всегда можно отозвать.

Будут ли персональные данные отправляться за границу?

Как правило, мы раскрываем ваши персональные данные зарубежным получателям только в том случае, если вы, ваш помощник или другие помощники клиента, которого вы поддерживаете, физически находитесь за границей. При этом раскрытие происходит, когда вы заходите в свой онлайн-аккаунт My Aged Care, звоните нам, чтобы обсудить услуги по уходу за пожилым человеком или получаете от нас информацию по электронной почте или SMS. Мы также можем раскрыть ваши персональные данные зарубежному юридическому лицу, если того требует законодательство Австралии или решение австралийского суда, а также в случаях, разрешенных законом *Aged Care Act 2024*.

Как мы храним персональные данные?

Когда вы регистрируетесь в системе My Aged Care, мы создаем для вас «персональную учетную запись» и присваиваем уникальный номер Aged Care ID. Все собранные данные о вас в системе ухода за пожилыми людьми мы заносим к вам в персональную учетную запись, которая надежно хранится на серверах в Австралии согласно требованиям Privacy Act [закона «О персональных данных»]. Эти системы обеспечивают достоверность и конфиденциальность данных, а также доступ к ним только для уполномоченных сотрудников, участвующих в уходе за вами или в администрировании ваших учетных данных.

Мы применяем ряд физических и электронных мер безопасности для защиты ваших персональных данных от неправомерного использования и потери, а также от несанкционированного доступа, изменения или раскрытия.

Вот краткое описание применяемых нами методов и процедур хранения и защиты данных:

- Мы требуем от всех, кто обращается в службу My Aged Care или получает информацию в электронном виде через онлайн-аккаунт (через MyGov), проходить процедуры аутентификации и согласия.
- Мы ограничиваем физический доступ в наши офисы и применяем системные меры безопасности, включая контейнеры, брандмауэры, защищенные базы данных, защищенные системы онлайн-платежей, компьютерные идентификаторы пользователей и пароли.
- Доступ к хранящимся у нас данным имеют только уполномоченные сотрудники и только по служебной необходимости.
- Мы регулярно обновляем и проверяем наши системы хранения и защиты данных.
- От контрагентов мы требуем соблюдать те же требования к защите персональных данных, что и само министерство.

Как ознакомиться со своими персональными данными и внести в них исправления?

Важно, чтобы ваши персональные данные были достоверными, актуальными и полными.

Вы вправе запрашивать доступ к своим персональным данным и требовать их исправления.

Изучить и исправить свои персональные данные можно самостоятельно через онлайн-аккаунт My Aged Care. Или же можно обратиться к нам.

В запросе нужно указать, какие именно данные вам нужны или что конкретно вы хотите исправить, а также оставить свои контактные данные, в том числе адрес электронной почты или почтовый адрес.

По запросу или по закону Privacy Act мы откроем вам доступ к вашим персональным данным или предпримем разумные шаги для их исправления для обеспечения достоверности, актуальности, полноты, релевантности и корректности данных с учетом исключений, предусмотренных законом Privacy Act.

Если вас не устроит наш ответ, можно подать официальное заявление на просмотр или исправление персональных данных по закону Privacy Act.

Как подать жалобу на наше обращение с персональными данными?

Если вы хотите подать жалобу на наше обращение с персональными данными, обратитесь к нам:

- по телефону 1800 200 422;
- или отправьте жалобу письмом по адресу: My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

Мы постараемся ответить на вашу жалобу в течение 30 дней. Если вас не устроит наш ответ, можно подать письменную жалобу Уполномоченному по персональным данным. Дополнительную информацию об Уполномоченном по персональным данным можно найти на [сайте Office of the Australian Information Commissioner](http://www.oaic.gov.au) [Управления Уполномоченного по информации Австралии] (www.oaic.gov.au) или по телефону 1300 363 992 (по стоимости местного звонка).

Контактные данные

Чтобы подробнее узнать о том, как мы обрабатываем персональные данные, [свяжитесь с нами](#) или ознакомьтесь с [правилами обработки персональных данных](#) в Министерстве в целом.

