

## 隐私

Department of Health, Disability and Ageing【卫生、残障与老龄事务部】(本部门)负责管理由澳大利亚政府资助的老年护理体系,包括 My Aged Care 服务。

My Aged Care 为您提供有关老年护理体系的信息与支持。其中包括:

- 联系中心 - 电话 1800 200 422 (联系中心);
- My Aged Care 网站 - myagedcare.gov.au (网站);
- Services Australia 的老年护理专员。

本隐私政策说明了我们为提供 My Aged Care 服务处理个人信息的方式。

我们致力于根据 *Privacy Act 1988*【《1988 年隐私法》】和 Australian Privacy Principles (APPs)【《澳大利亚隐私原则》】保护您的隐私。

### 我们为何收集个人信息

我们收集个人信息,以便协助您获取政府资助的老年护理服务,并履行老年护理立法规定的职能。这可能包括出于以下目的收集个人信息:

- 回应有关老年护理的咨询,建立 My Aged Care 档案,并向老年人及其支持者分配老年护理身份编号
- 登记支持者,并管理支持者的登记事宜
- 接收申请,并确定是否符合政府资助老年护理服务的资格
- 完成老年护理需求评估
- 向老年护理服务提供商进行转介
- 确定您获取老年护理服务的优先程度
- 提供 My Aged Care 在线账户(可通过 myGov 访问)
- 管理投诉与反馈
- 服务改进。

一般而言,我们收集个人信息得到了 *Aged Care Act 2024* 的授权。

如需了解您在使用我们网站时我们所收集信息的详细内容,请参阅我们的[网站隐私声明](#)。

## 我们如何收集个人信息

在您使用以下方式通过 My Aged Care 与我们联系时，我们将向您收集信息：

- 前往 [Services Australia 服务中心](#) 当面办理
- 通过电话、电子邮件或邮寄方式向我们提供信息
- 通过在线方式与我们互动，包括提交转介或申请表，或访问您的在线账户。

当需求评估员就您本人或他人所需的服务与您进行面谈时，我们还会通过评估机构向您收集信息。

我们还可能就您使用 My Aged Care 的体验调查您的意见。

## 向其他人士收集信息

我们向其他人士收集您的信息：

- 在取得您同意的情况下，包括向支持者收集信息
- 在法律授权的情况下，向正在履职、正式任命的决策人等收集信息
- 从全科医生、老年护理服务提供商或其他医疗专业人士的转介中收集信息。

如果您是支持者，我们还会向以下人士或机构收集您的个人信息：

- 您所支持的人士
- 掌握有关您作为支持者的能力或适任性信息的人士或机构。

如果您选择通过 Australian Death Notification Service **【澳大利亚死亡通报服务】** 向本部门通报个人死亡的情况，我们也会收集您的个人信息。您可以在此查阅该服务的[隐私声明](#)，或访问 Australian Death Notification Service [网站](#)。

## 我们收集并持有哪类类型的个人信息？

我们会收集不同人士的个人信息。

### 寻求获取老年护理服务的老年人

我们会收集您的：

- 姓名
- 出生日期
- 联系方式（地址、电子邮件、电话）
- 人口统计信息（例如性别）
- 身份识别信息（例如 Medicare 号码、医疗保健识别信息、老年护理身份编号）
- 申请、同意及支持者信息。



我们还可能收集与您的健康状况、残障情况、族裔背景及性取向有关的敏感信息。

## 支持者及转介人士

我们会收集您的：

- 姓名
- 出生日期
- 性别
- 联系方式（地址、电子邮件、电话）
- 与老年人的关系
- 行动（例如以支持者身份进行转介或提交申请）。

对于支持者及正在履职、被正式任命的决策人，我们还可能收集以下信息：

- 您与相关老年人关系的信息
- 您作为支持者的适任性或法律行为能力
- 您代表相关老年人行事的法律行为能力。

## 作为个体经营者的老年护理服务提供商

- 姓名
- 联系方式（地址、电子邮件、电话）。

## 您是否必须表明身份？

您在联系我们时，选择不表明身份，或使用化名。

例如，在您致电联系中心咨询时，您可以告知客户支持专员您不希望提供姓名。然而，如果没有您的姓名和个人详细信息，我们只能向您提供有关老年护理的一般性信息。我们将无法为您提供其他服务，例如为您登记 My Aged Care，或评估您是否需要政府资助的老年护理服务。

## 我们如何使用和披露个人信息？

我们将基于收集信息的目的（即协助您获取政府资助的老年护理服务）使用和披露您的信息。其中可能包括：

- 联系您以及向您发送信息
- 创建并向您提供 My Aged Care 在线账户（通过 myGov）
- 核实您是否符合老年护理服务资格
- 安排评估员评估您的服务需求
- 批准您获得老年护理服务



- 将您转介至其他人士或机构以获得协助（例如，在您对老年护理服务存在疑虑时，将您转介至 Aged Care Quality and Safety Commission 【老年护理质量与安全委员会】）
- 与 Services Australia 共享信息，以便提供老年护理服务，包括向服务提供商付款以及管理老年护理客户的预算。

如果您是支持者，我们可能出于多种目的使用和披露您的个人信息，例如：

- 根据 Aged Care Act 核查您作为支持者的适任性
- 管理您作为老年人支持者的登记事宜，包括核查您作为支持者的能力与适任性，以及在必要时进行登记、暂停登记或取消登记。

我们还可能在以下情况下使用和披露您的个人信息：

- 经您同意
- 用于改进服务（例如向您征求反馈意见）
- 在 Aged Care Act 允许的情况下。

### 我们会与哪些机构共享个人信息

我们可能会将您的信息共享给以下人士或机构：

- 支持者和正在履职、被正式任命的决策人
- 评估员
- 老年护理服务提供商
- 养老院服务机构
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs 【退伍军人事务部】
- National Disability Insurance Agency 【国家残障保险局】
- 医院或医疗专业人士
- 执法机构及人员
- 负责安排法律代表（即正式任命的决策人）的联邦、州及领地政府机构

在您同意或法律授权的情况下，我们会允许您的支持者通过其 My Aged Care 在线账户访问您的信息。



## My Health Record

在取得您同意的情况下，我们会将您的信息纳入您的 My Health Record。一旦纳入，医疗专业人士即可查看在您的 My Health Record 中您的信息。您可以限制医疗专业人士可查阅的文件范围。您也可以随时撤回对医疗专业人士访问您信息的同意。

### 我们是否会将您的个人信息发送至海外？

一般情况下，只有在您本人、您的支持者，或您所支持的客户的其他支持者身处海外，并且通过 My Aged Care 在线账户访问您的信息、致电我们讨论您的老年护理服务，或通过电子邮件或短信接收我们发送的信息，我们才会向海外接收方披露您的个人信息。根据澳大利亚法律、法院命令的要求，或者在 *Aged Care Act 2024* 允许的情况下，我们也可能向海外实体披露您的个人信息。

### 我们如何存储个人信息？

当您在 My Aged Care 登记时，我们会为您创建一份“个性化档案”，并向您分配一个唯一的老年护理身份编号。我们将所收集的有关您老年护理旅程的所有信息存储于您的个性化档案中，并按照 Privacy Act 【《隐私法》】的要求安全地存储在澳大利亚境内的数据服务器上。这些系统确保您的信息准确、保密，并仅限参与您护理或档案管理的授权工作人员访问。

我们采取多种实体及电子安全措施，防止您的个人信息被滥用或丢失，以及遭到未经授权的查阅、修改或披露。

以下是我们当前在数据存储与安全方面做法和程序的摘要：

- 我们要求联系 My Aged Care 或通过在线账户（通过 myGov 访问）以电子方式查阅信息的人士完成身份验证及同意流程。
- 我们限制对办公室的实体访问，并采用系统安全措施，包括存储设备、防火墙、安全数据库、安全的在线支付系统、计算机用户识别信息及密码。
- 仅有需要了解信息的授权人士可以查阅我们所持有的信息。
- 我们会定期更新并审计我们的存储与数据安全系统。
- 我们与第三方签订的合同要求第三方遵守与本部门相同的隐私要求。

### 您如何查阅以及更正您的个人信息？

确保您的个人信息准确、最新且完整十分重要。

您有权要求查阅您的个人信息并要求更正。

您可以通过 My Aged Care 在线账户自行查阅和更正您的个人信息。您也可以联系我们。

您的请求应该说明您希望查阅或更正的信息，并提供包括您的电子邮件地址或邮寄地址在内的联系方式。



在您提出请求后，或应 Privacy Act 的规定，我们将向您提供查看您个人信息的权利，或采取合理措施更正您的个人信息，确保其准确、最新、完整、相关且不具误导性，但须遵守 Privacy Act 规定的任何适用豁免条款。

如果您对我们所提供的回应不满意，您可以依据 Privacy Act 正式申请查阅或更正个人信息。

### 如何对我们的隐私管理做法提出投诉？

如果您希望对我们的隐私管理做法提出投诉，请通过以下方式与我们联系：

- 致电 1800 200 422 联系我们
- 提交书面投诉至 My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216。

我们会力争在 30 天内回复您的投诉。如果您对我们的回复不满意，您可以向隐私专员提出书面投诉。有关隐私专员的更多信息，请参阅 [Office of the Australian Information Commissioner](http://www.oaic.gov.au) 【澳大利亚信息专员办公室】网站（www.oaic.gov.au），或致电 1300 363 992（收取本地通话费用）。

### 联系我们

如需进一步了解我们如何管理个人信息，您可以[联系我们](#)，或查阅适用于整个卫生、残障与老龄事务部的[隐私政策](#)。

