

Privacidad

El Department of Health, Disability and Ageing [Departamento de Salud, Discapacidad y Tercera Edad] (el “Departamento”) administra el sistema de atención a los adultos mayores financiado por el Gobierno australiano, incluido el servicio My Aged Care.

My Aged Care le brinda información y apoyo sobre el sistema de atención a las personas mayores. Se incluye:

- el Centro de Contacto – teléfono 1800 200 422 (el “Centro de Contacto”);
- el sitio web de My Aged Care – myagedcare.gov.au (el “sitio web”);
- funcionarios especializados en atención para adultos mayores de Services Australia.

La presente política de privacidad explica cómo gestionamos la información personal para prestar el servicio My Aged Care.

Nos comprometemos a proteger su privacidad de conformidad con la *Privacy Act 1988* [Ley de Privacidad de 1988] y los Australian Privacy Principles (APP) [Principios Australianos de Privacidad].

¿Por qué recopilamos información personal?

Recopilamos información personal para facilitar el acceso a servicios de atención a los adultos mayores financiados y para desempeñar funciones en virtud de la legislación sobre atención a los adultos mayores. Esto puede incluir la recopilación de información personal para:

- responder a consultas sobre atención a los adultos mayores, crear registros de My Aged Care y asignar Aged Care ID a adultos mayores y a quienes les brindan apoyo;
- registrar a personas de apoyo y gestionar dichos registros;
- recibir solicitudes y determinar la elegibilidad de financiamiento para los adultos mayores para recibir servicios de atención;
- realizar evaluaciones de necesidades de atención para adultos mayores;
- efectuar derivaciones a proveedores de atención para adultos mayores;
- determinar su prioridad para recibir servicios de atención para adultos mayores;
- proporcionar acceso a la Cuenta en línea de My Aged Care (accesible a través de myGov);
- gestionar quejas y comentarios;
- mejorar los servicios.

Por lo general, la recopilación de información personal está autorizada en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

Para conocer los detalles sobre la información que recopilamos cuando usted utiliza nuestro sitio web, consulte nuestra [declaración de privacidad del sitio web](#).

¿Cómo recopilamos información personal?

Recopilamos información de usted cuando interactúa con nosotros a través de My Aged Care mediante:

- visitas a un [Centro de atención de Services Australia](#);
- llamadas telefónicas, correos electrónicos o envío de información por correo postal;
- interacciones en línea, incluida la presentación de una derivación o formulario de solicitud, o el acceso a su Cuenta en línea.

También recopilamos información a través de una organización de evaluación, cuando un evaluador de necesidades le entrevista sobre los servicios que usted u otra persona necesitan.

Asimismo, podemos realizar encuestas para conocer su experiencia con My Aged Care.

Recopilación de información de otras personas

Podemos recopilar su información a partir de otras personas:

- con su consentimiento, incluida una persona de apoyo;
- cuando esté autorizado por la ley, por ejemplo, por un responsable de toma de decisiones designado y en funciones;
- a través de derivaciones realizadas por médicos de cabecera (GP), proveedores de atención a adultos mayores u otros profesionales de la salud.

Si usted es una persona de apoyo, también podemos recopilar su información personal de:

- la persona a la que le brinda apoyo;
- otras personas u organismos que dispongan de información sobre su capacidad o idoneidad para desempeñar ese rol.

Asimismo, recopilamos su información personal si ha optado por notificar al Departamento el fallecimiento de una persona a través del Australian Death Notification Service [Servicio Australiano para la Notificación de Defunciones]. Puede consultar el [aviso de privacidad](#) de ese servicio o visitar su [sitio web](#).

¿Qué tipos de información personal recopilamos y conservamos?

Recopilamos información personal sobre distintas personas.

Adultos mayores que solicitan acceso a servicios de atención

Recopilamos la siguiente información:

- nombre
- fecha de nacimiento
- datos de contactos (domicilio, correo electrónico, teléfono)
- información demográfica (p. ej., género)
- identificadores (p. ej., número de Medicare, identificador sanitario, Aged Care ID);
- solicitudes, consentimientos y datos de personas de apoyo.

También podemos recopilar información sensible sobre su salud, discapacidades, origen étnico y orientación sexual.

Personas de apoyo y personas que realizan derivaciones

Recopilamos la siguiente información:

- nombre
- fecha de nacimiento
- género
- datos de contactos (domicilio, correo electrónico, teléfono)
- relación con la persona mayor
- acciones realizadas (p. ej., efectuar una derivación o presentar una solicitud como persona de apoyo).

En el caso de las personas de apoyo y de los responsables de toma de decisiones designados y en funciones, también podemos recopilar:

- información sobre su relación con la persona mayor de que se trate;
- información sobre su idoneidad o capacidad legal para actuar como persona de apoyo;
- información sobre su capacidad legal para actuar en nombre de la persona mayor de que se trate.

Proveedores de atención a los adultos mayores que actúan como trabajadores autónomos

- nombre
- datos de contacto (domicilio, correo electrónico, teléfono).

¿Debe identificarse?

Cuando se comunica con nosotros, puede optar por no identificarse o por utilizar un seudónimo.

Por ejemplo, cuando llama al Centro de Contacto para realizar una consulta, puede informar al especialista de atención al cliente que no desea proporcionar su nombre. No obstante, sin su

nombre y sus datos personales, solo podremos brindarle información general sobre la atención a los adultos mayores. No podremos prestar otros servicios, como registrarle en My Aged Care o evaluar su necesidad de acceder a servicios de atención financiados.

¿Cómo utilizamos y divulgamos la información personal?

Utilizaremos y divulgaremos su información para el propósito para el cual fue recopilada (es decir, facilitar el acceso a servicios de atención financiados para adultos mayores). Esto puede incluir:

- ponernos en contacto con usted y enviarle información;
- crear y proporcionarle acceso a su Cuenta en línea de My Aged Care (a través de myGov);
- verificar su elegibilidad para recibir atención a los adultos mayores;
- coordinar que un evaluador evalúe su necesidad de servicios;
- aprobar su acceso a servicios de atención a las personas mayores;
- derivarle a otras personas u organizaciones para recibir ayuda (p. ej., la Aged Care Quality and Safety Commission [Comisión para la Calidad y Seguridad de la Atención a los Adultos Mayores] si tiene alguna inquietud sobre los servicios de atención);
- compartir información con Services Australia para posibilitar la prestación de servicios de atención a adultos mayores, incluidos los pagos a proveedores y la gestión de los presupuestos de quienes reciben atención.

Si usted es una persona de apoyo, podemos utilizar y divulgar su información personal para diversos fines, como:

- verificar su idoneidad para actuar como persona de apoyo conforme a la Aged Care Act;
- gestionar su registro como persona de apoyo de una persona mayor, incluida la verificación de su capacidad e idoneidad, así como el registro, la suspensión y la cancelación de registros cuando sea necesario.

También podemos utilizar y divulgar su información personal:

- con su consentimiento;
- para la mejora de los servicios (p. ej., para solicitarle comentarios);
- cuando esté permitido en virtud de la Aged Care Act.

¿Con quién compartimos la información personal?

Podemos compartir su información con:

- personas de apoyo y responsables de toma de decisiones designados y en funciones;
- evaluadores;
- proveedores de atención a los adultos mayores;

- servicios residenciales de atención para adultos mayores;
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- el Department of Veterans' Affairs [Departamento de Asuntos de los Veteranos];
- la National Disability Insurance Agency [Agencia Nacional de Seguros por Discapacidad];
- hospitales o profesionales de la salud;
- organismos y personal encargados de la aplicación de la ley;
- organismos del Gobierno federal, de los estados y de los territorios responsables de los regímenes de representación legal (es decir, responsables de toma de decisiones designados).

Permitiremos que la(s) persona(s) de apoyo accedan a su información a través de su Cuenta en línea de My Aged Care, con su consentimiento o cuando esté autorizado por la ley.

My Health Record

Con su consentimiento, incluiremos su información en su My Health Record. Una vez incluida, los profesionales de la salud podrán consultar su información en su My Health Record. Usted puede limitar a qué documentos pueden acceder los profesionales de la salud. Puede retirar su consentimiento para que los profesionales de la salud accedan a su información en cualquier momento.

¿Enviamos su información personal al extranjero?

Por lo general, solo divulgaremos su información personal a destinatarios en el extranjero si usted, su persona de apoyo u otras personas de apoyo de una persona usuaria a la que usted apoya se encuentran en el extranjero al: acceder a la información a través de una Cuenta en línea de My Aged Care; llamarnos para tratar asuntos relacionados con sus servicios de atención a las personas mayores; o recibir información de nuestra parte por correo electrónico o SMS. También podemos divulgar su información personal a una entidad extranjera cuando así lo exija o permita una ley australiana o una orden judicial, o cuando esté permitido en virtud de la *Aged Care Act 2024*.

¿Cómo almacenamos la información personal?

Cuando usted se registra en My Aged Care, creamos un registro personalizado y le asignamos un Aged Care ID personalizado. Almacenamos toda la información que recopilamos sobre su trayectoria de atención en ese registro personalizado, que se guarda de forma segura en servidores de datos ubicados en Australia, conforme a lo exigido por la Privacy Act [Ley de Privacidad]. Estos sistemas garantizan que su información se mantenga exacta y confidencial, y que solo sea accesible para el personal autorizado que participa en su atención o en la gestión de sus registros.

Utilizamos diversas medidas de seguridad físicas y electrónicas para proteger su información personal contra el uso indebido y la pérdida, así como contra el acceso, la modificación o la divulgación no autorizados.

A continuación, se presenta un resumen de nuestras prácticas y procedimientos actuales para el almacenamiento y la seguridad de los datos:

- exigimos que las personas que se comunican con My Aged Care o acceden a la información electrónicamente a través de su Cuenta en línea (accedida mediante myGov) completen procesos de autenticación y consentimiento;
- restringimos el acceso físico a nuestras oficinas y aplicamos medidas de seguridad de los sistemas, incluidos contenedores seguros, cortafuegos, bases de datos seguras, sistemas seguros de pago en línea, identificadores de usuario y contraseñas;
- solo el personal autorizado con necesidad de acceso puede consultar la información que poseemos;
- actualizamos y auditamos periódicamente nuestros sistemas de almacenamiento y seguridad de datos;
- nuestros contratos con terceros les exigen cumplir los mismos requisitos de privacidad que se aplican a nuestro Departamento.

¿Cómo puede acceder a su información personal y corregirla?

Es de vital importancia que su información personal sea exacta, esté actualizada y completa.

Usted tiene derecho a solicitar acceso a su información personal y a solicitar su corrección.

Puede acceder a su información personal y corregirla usted por su propia cuenta mediante su Cuenta en línea de My Aged Care. También puede ponerse en contacto con nosotros.

Su solicitud debe especificar la información a la que desea acceder o que desea corregir, e incluir sus datos de contacto, como una dirección de correo electrónico o postal.

Previo solicitud o de conformidad con la Privacy Act, le proporcionaremos acceso a su información personal o adoptaremos medidas razonables para corregirla, a fin de garantizar que sea exacta, esté actualizada, sea completa, pertinente y no induzca a error, con sujeción a las excepciones aplicables previstas en la Privacy Act.

Si no está conforme con nuestra respuesta, puede presentar una solicitud formal de acceso o corrección de información personal en virtud de la Privacy Act.

¿Cómo puede presentar una queja sobre nuestras prácticas de privacidad?

Si desea presentar una queja sobre nuestras prácticas de privacidad, puede comunicarse con nosotros:

- por teléfono en el 1800 200 422;
- presentando una queja por escrito a My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

Nuestro objetivo es responder a su queja dentro de un plazo de 30 días. Si no está satisfecho/a con nuestra respuesta, puede presentar una queja por escrito ante el Privacy Commissioner [Comisionado de Privacidad]. Para obtener más información, consulte el [sitio web](#) del Office of

the Australian Information Commissioner [Oficina del Comisionado Australiano de Información] (www.oaic.gov.au) o llame al 1300 363 992 (costo de una llamada local).

Contáctenos

Para obtener más información sobre cómo gestionamos la información personal, puede ponerse en [contacto con nosotros](#) o consultar la [política de privacidad](#) aplicable al Departamento en su conjunto.

