

## ความเป็นส่วนตัว

The Department of Health, Disability and Ageing [กระทรวงสาธารณสุข ความทุพพลภาพ และความสูงอายุ] (กระทรวง) บริหารจัดการระบบบริการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลออสเตรเลีย ซึ่งรวมไปถึงบริการของระบบ My Aged Care

My Aged Care จะให้ข้อมูลและการสนับสนุนเกี่ยวกับระบบบริการดูแลผู้สูงอายุกับคุณ ซึ่งประกอบไปด้วย:

- ศูนย์ติดต่อประสานงาน - โทรศัพท์ 1800 200 422 (ศูนย์ติดต่อประสานงาน);
- เว็บไซต์ My Aged Care - [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au) (เว็บไซต์);
- เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลผู้สูงอายุ ที่ Services Australia

นโยบายความเป็นส่วนตัวนี้อธิบายถึงวิธีการที่เราจัดการข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อส่งมอบให้กับ My Aged Care

เรามุ่งมั่นในการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของคุณให้เป็นไปตาม *Privacy Act 1988* [พระราชบัญญัติความเป็นส่วนตัวปี 1988] Australian Privacy Principles (APPs) [หลักการด้านความเป็นส่วนตัวของออสเตรเลีย]

### เหตุใดเราถึงเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ

เราเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ และเพื่อดำเนินการตามหน้าที่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งอาจรวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อ:

- ตอบข้อคำถามของคุณ สร้างระเบียบประวัติในระบบ My Aged Care และกำหนด Aged Care ID [หมายเลขเอจแคร์] สำหรับผู้สูงอายุและผู้สนับสนุนของพวกเขา
- ลงทะเบียนผู้สนับสนุนและบริหารจัดการการลงทะเบียนผู้สนับสนุน
- รับคำขอรับบริการและกำหนดสิทธิการรับบริการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ
- ดำเนินการประเมินความต้องการด้านการดูแลผู้สูงอายุให้เสร็จสิ้น
- ทำการส่งต่อเรื่องไปให้กับผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุ

- กำหนดลำดับความสำคัญในการรับบริการดูแลสุขภาพของคุณ
- ให้สิทธิในการเข้าถึงระบบบัญชีออนไลน์ของ My Aged Care (สามารถเข้าถึงได้ผ่านทาง MyGov)
- บริหารจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- พัฒนาการให้บริการ

โดยทั่วไป การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของเรานั้น ได้รับอนุญาต ภายใต้ *Aged Care Act 2024*

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลที่เราเก็บรวบรวมเมื่อคุณเข้าใช้งานเว็บไซต์ของเรา

[ไปที่คำแถลงเรื่องความเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์ของเรา](#)

## เราเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของคุณอย่างไร

เราเก็บรวบรวมข้อมูลจากคุณเมื่อคุณดำเนินการต่าง ๆ กับเราผ่านระบบ My Aged Care โดยการ:

- มาพบเราที่ [ศูนย์บริการของ Services Australia](#)
- โทรศัพท์ อีเมล หรือส่งไปรษณีย์ข้อมูลต่าง ๆ มาหาเรา
- การติดต่อหรือดำเนินการกับเราผ่านช่องทางออนไลน์รวมถึงกรณีที่คุณยื่นแบบฟอร์มการส่งต่อหรือแบบคำขอรับบริการ หรือเข้าใช้งานบัญชีออนไลน์ของคุณ

เรายังเก็บรวบรวมข้อมูลจากคุณผ่านองค์กรที่ทำการประเมิน

ในกรณีที่ผู้ประเมินความต้องการสัมภาษณ์คุณเกี่ยวกับบริการที่คุณหรือบุคคลอื่นจำเป็นต้องได้รับอีกด้วย

เรายังอาจดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของคุณเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการ My Aged Care

## การเก็บรวบรวมจากผู้อื่น

เราเก็บรวบรวมข้อมูลของคุณจากผู้อื่น:

- ซึ่งรวมไปถึงผู้สนับสนุน โดยต้องได้รับความยินยอมจากคุณก่อน
- ตามที่กฎหมายอนุญาต เช่น จากผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจตัดสินใจ ที่ยังคงมีผลบังคับใช้
- ในการส่งต่อเรื่องที่เกิดการดำเนินการโดยแพทย์ GP ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ

หากคุณเป็นผู้สนับสนุน เราอาจทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของคุณจาก:

- บุคคลที่คุณให้การสนับสนุน
- บุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่มีข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถหรือความเหมาะสมของคุณในการเป็นผู้สนับสนุน



เรายังเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของคุณในกรณีที่คุณเลือกแจ้งให้กระทรวงทราบถึงการเสียชีวิตของคุณผ่าน Australian Death Notification Service [บริการแจ้งการเสียชีวิตของออสเตรเลีย] อีกด้วย คุณสามารถดู [ประกาศความเป็นส่วนตัว](#) ของบริการดังกล่าวได้ที่นี้ หรือเข้าเยี่ยมชม [เว็บไซต์](#) ของ Australian Death Notification Service

## ข้อมูลส่วนบุคคลประเภทใดที่เราเก็บรวบรวมและถือครองไว้

เราเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับบุคคลที่ต่างกันไป

### สำหรับผู้สูงอายุที่สนใจที่จะเข้าถึงบริการดูแลผู้สูงอายุ

เราจะเก็บรวบรวม:

- ชื่อ
- วันเดือนปีเกิด
- ข้อมูลการติดต่อ (ที่อยู่ อีเมล เบอร์โทรศัพท์)
- ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ (เช่น เพศ)
- ข้อมูลระบุตัวตน (เช่น หมายเลข Medicare หมายเลขระบุตัวตนทางการแพทย์ หรือเอจแคร์ไอดี)
- คำขอ คำยินยอม และผู้สนับสนุน

เรายังอาจเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อนเกี่ยวกับสุขภาพ ความพิการ ภูมิหลังทางชาติพันธุ์ และเพศวิถีของคุณอีกด้วย

### ผู้สนับสนุนและผู้ส่งต่อเรื่อง

เราจะเก็บรวบรวม:

- ชื่อ
- วันเดือนปีเกิด
- เพศ
- ข้อมูลการติดต่อ (ที่อยู่ อีเมล เบอร์โทรศัพท์)
- ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ

- การกระทำ (เช่น เป็นผู้ส่งต่อเรื่อง หรือยื่นคำขอในฐานะผู้สนับสนุน)

สำหรับผู้สนับสนุน และผู้ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ตัดสินใจแทนในปัจจุบัน เราอาจเก็บรวบรวม:

- ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณกับผู้สูงอายุที่เกี่ยวข้อง
- ความเหมาะสมหรือความสามารถตามกฎหมายของคุณในการเป็นผู้สนับสนุน
- ความสามารถตามกฎหมายของคุณในการดำเนินการแทนผู้สูงอายุที่เกี่ยวข้อง

### ผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ เป็นผู้ประกอบการรายบุคคล

- ชื่อ
- ข้อมูลการติดต่อ (ที่อยู่ อีเมล เบอร์โทรศัพท์)

### คุณจำเป็นต้องระบุตัวตนหรือไม่

เมื่อคุณติดต่อเรา คุณอาจเลือกที่จะไม่ระบุตัวตนของคุณ หรือเลือกที่จะใช้ชื่อปลอมได้

ยกตัวอย่างเช่น เมื่อคุณโทรศัพท์ติดต่อศูนย์ติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อคำถาม คุณอาจแจ้งกับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าว่าคุณไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผยชื่อของคุณ อย่างไรก็ตาม หากปราศจากชื่อและรายละเอียดส่วนบุคคล

เราจะสามารถให้ได้เพียงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการดูแลผู้สูงอายุเท่านั้น เราจะไม่สามารถให้บริการอื่น ๆ

เช่น การลงทะเบียนคุณเข้าสู่ระบบ My Aged Care

หรือประเมินความต้องการในการรับบริการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณได้

### เราจะใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของคุณอย่างไร

เราจะใช้และเปิดเผยข้อมูลของคุณอย่างเป็นไปตามจุดประสงค์ที่เราดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเหล่านั้น

(เช่น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ)

ซึ่งอาจรวมไปถึง:

- การติดต่อและส่งข้อมูลต่าง ๆ ให้กับคุณ
- สร้างและส่งมอบวิธีการเข้าถึงบัญชีออนไลน์ของ My Aged Care ของคุณ (ผ่านทาง myGov)
- ตรวจสอบสิทธิ์ในการรับบริการดูแลผู้สูงอายุของคุณ
- จัดหาให้มีผู้ประเมินทำการประเมินความต้องการในการรับบริการต่าง ๆ ของคุณ
- อนุมัติให้คุณเข้ารับบริการดูแลผู้สูงอายุ

- การส่งต่อคุณไปยังบุคคลหรือหน่วยงานอื่นเพื่อขอความช่วยเหลือ (เช่น Aged Care Quality and Safety Commission [คณะกรรมการด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้สูงอายุ] หากคุณมีข้อกังวลเกี่ยวกับบริการดูแลผู้สูงอายุ)
- การแบ่งปันข้อมูลกับ Services Australia เพื่อให้สามารถจัดให้มีการให้บริการดูแลผู้สูงอายุได้ รวมถึงการชำระเงินให้แก่ผู้ให้บริการ และการบริหารจัดการงบประมาณของผู้รับบริการดูแลผู้สูงอายุ

หากคุณเป็นผู้สนับสนุน

เราอาจใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อจุดประสงค์ที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป อาทิ:

- ตรวจสอบความเหมาะสมของคุณในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้สนับสนุนภายใต้ Aged Care Act
- บริหารจัดการการลงทะเบียนของคุณในฐานะผู้สนับสนุนของผู้สูงอายุซึ่งรวมไปถึงการตรวจสอบความสามารถและความเหมาะสมในการเป็นผู้สนับสนุน และเพื่อลงทะเบียน เพื่อระงับ และเพื่อยกเลิกการลงทะเบียนหากจำเป็น

เรายังอาจใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ:

- โดยได้รับคำยินยอมจากคุณ
- เพื่อพัฒนาการให้บริการ (เช่น การขอข้อเสนอแนะจากคุณ)
- ตามที่ได้รับอนุญาตตาม Aged Care Act

### เราจะแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลกับใครบ้าง

เราอาจแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลของคุณกับ:

- ผู้สนับสนุนและผู้ได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจตัดสินใจในปัจจุบัน
- ผู้ประเมิน
- ผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุ
- บริการดูแลผู้สูงอายุในที่พักอาศัย
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก]
- National Disability Insurance Agency [สำนักงานโครงการประกันความพิการแห่งชาติ]

- โรงพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์
- หน่วยงานและบุคลากรผู้บังคับใช้กฎหมาย
- หน่วยงานของรัฐบาลกลาง รัฐ และดินแดน ที่รับผิดชอบด้านการจัดการผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมาย ( กล่าวคือ ผู้ได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจตัดสินใจ)

เราจะอนุญาตให้ผู้สนับสนุนของคุณสามารถเข้าถึงข้อมูลของคุณผ่านทางระบบบัญชีออนไลน์ของ My Aged Care หากได้รับความยินยอมจากคุณ หรือหากกฎหมายกำหนด

## My Health Record

หากได้รับความยินยอมจากคุณ เราจะเพิ่มข้อมูลของคุณเข้าไปในระบบ My Health Record เมื่อมีการเพิ่มเข้าไปแล้ว บุคลากรทางการแพทย์จะสามารถดูข้อมูลของคุณใน My Health Record ของคุณได้ คุณสามารถจำกัดได้ว่าเอกสารใดบ้างที่บุคลากรทางการแพทย์สามารถเข้าถึงได้ คุณสามารถถอนความยินยอมที่จะให้บุคลากรทางการแพทย์เข้าถึงข้อมูลของคุณได้ตลอดเวลา

### เราจะส่งข้อมูลส่วนบุคคลของคุณไปยังต่างประเทศหรือไม่?

โดยทั่วไปแล้ว เราจะมี การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของคุณให้กับผู้รับที่อยู่นอกประเทศ หากว่าคุณหรือผู้สนับสนุนของคุณ หรือผู้สนับสนุนคนอื่น ๆ ของผู้รับบริการที่คุณเป็นผู้สนับสนุนอยู่ อยู่ที่ต่างประเทศ ในขณะที่ ทำการเข้าถึงข้อมูลของคุณผ่านระบบบัญชีออนไลน์ของ My Aged Care โทรศัพท์ติดต่อเราเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับบริการดูแลผู้สูงอายุของคุณ หรือมีการรับข้อมูลต่าง ๆ จากเรา ผ่านทางอีเมลหรือข้อความทางโทรศัพท์

เรายังอาจมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของคุณให้กับหน่วยงานในต่างประเทศ ในกรณีที่มีกฎหมายของออสเตรเลียหรือคำสั่งศาลกำหนดหรือให้อำนาจไว้ หรือเมื่อได้รับอนุญาตตาม Aged Care Act 2024

### เราจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของคุณอย่างไร?

เมื่อคุณลงทะเบียนกับ My Aged Care เราจะสร้าง 'ระเบียบประวัติส่วนบุคคล' ให้กับคุณ และมอบหมายเลข Aged Care ID เฉพาะตัวให้กับคุณ เราจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดที่เราเก็บรวบรวมเกี่ยวกับเส้นทางการดูแลผู้สูงอายุของคุณไว้ในระเบียบประวัติส่วนบุคคลของคุณ โดยมีการจัดเก็บอย่างปลอดภัยบนเซิร์ฟเวอร์ข้อมูลภายในประเทศออสเตรเลีย ตามที่ Privacy Act [พระราชบัญญัติความเป็นส่วนตัว] กำหนด

ระบบเหล่านี้ช่วยให้แน่ใจว่าข้อมูลของคุณจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างแม่นยำ เป็นความลับ และสามารถเข้าถึงได้เฉพาะแค่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการดูแลคุณ หรือที่บริหารจัดการระเบียบประวัติของคุณเท่านั้น

เราใช้มาตรการความปลอดภัยทั้งทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายวิธีเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของคุณจากการนำไปใช้ในทางที่ผิดและการสูญหาย และจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การดัดแปลง หรือการเปิดเผยข้อมูล

ต่อจากนี้คือสรุปโดยย่อของแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการจัดเก็บและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของเรา ในปัจจุบัน:

- เรากำหนดให้บุคคลที่ติดต่อ My Aged Care หรือเข้าถึงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัญชีออนไลน์ของตน (ซึ่งเข้าใช้งานผ่าน myGov) ต้องดำเนินการตามขั้นตอนการยืนยันตัวตนและการให้ความยินยอม
- เราจำกัดการเข้าถึงสำนักงาน และใช้มาตรการด้านความปลอดภัยของระบบ เช่น คอนเทนเนอร์ ไฟร์วอลล์ ฐานข้อมูลที่ปลอดภัย ระบบชำระเงินออนไลน์ที่ปลอดภัย ตลอดจนรหัสประจำตัวผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์และรหัสผ่าน
- มีเฉพาะบุคลากรที่ได้รับอนุญาตซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องทราบเท่านั้นที่จะได้รับอนุญาตให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เราถือครองไว้ได้
- เราดำเนินการปรับปรุงและตรวจสอบระบบการจัดเก็บข้อมูลและระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของเราอย่างสม่ำเสมอ
- สัญญาของเราที่ทำกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกกำหนดให้บุคคลหรือหน่วยงานดังกล่าวต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความเป็นส่วนตัวในระดับเดียวกับที่ใช้บังคับกับกระทรวงของเรา

## คุณสามารถเข้าถึงหรือแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของคุณได้อย่างไร

ความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลส่วนบุคคลของคุณเป็นสิ่งที่สำคัญ

คุณมีสิทธิที่จะร้องขอให้มีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ และร้องขอให้มีการแก้ไขข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้อง

คุณสามารถเข้าถึงหรือแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของคุณได้ด้วยตนเองโดยใช้ระบบบัญชีออนไลน์ของ My Aged Care ของคุณ คุณสามารถติดต่อเราได้ด้วยเช่นกัน

โดยคำร้องของคุณจะต้องระบุข้อมูลที่คุณต้องการเข้าถึงหรือแก้ไข และแจ้งข้อมูลการติดต่อรวมถึงที่อยู่อีเมลหรือที่อยู่ทางไปรษณีย์ของคุณ

เมื่อมีคำร้อง หรือหากเป็นไปตามที่ Privacy Act กำหนด เราจะเปิดให้คุณเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ หรือดำเนินการตามสมควรเพื่อแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มีความเกี่ยวข้อง และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ทั้งนี้ภายใต้ข้อยกเว้นที่ใช้บังคับตาม Privacy Act

หากคุณไม่พึงพอใจกับคำตอบที่ได้จากทางเรา

คุณสามารถยื่นคำร้องอย่างเป็นทางการเพื่อขอเข้าถึงหรือแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ Privacy Act ได้

คุณสามารถยื่นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของเราได้อย่างไร

หากคุณประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของเรา คุณควรติดต่อเราโดย:

- โทรศัพท์ติดต่อเราที่ 1800 200 422
- เขียนคำร้องอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งไปที่ My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216

เรามุ่งหมายที่จะดำเนินการตอบข้อร้องเรียนของคุณภายใน 30 วัน หากคุณไม่พึงพอใจกับคำตอบของเรา คุณสามารถเขียนข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรไปที่ Privacy Commissioner [ คณะกรรมการด้านความเป็นส่วนตัว ]

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคณะกรรมการด้านความเป็นส่วนตัวโปรดไปที่ [เว็บไซต์ของ Office of the Australian Information Commissioner](http://www.oaic.gov.au) [สำนักงานคณะกรรมการด้านข้อมูลแห่งประเทศออสเตรเลีย] (www.oaic.gov.au) หรือโทรศัพท์ 1300 363 992 (มีอัตราค่าโทรตามแต่ละพื้นที่)

## ติดต่อเรา

เพื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการที่เราบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถ [ติดต่อเรา](#) หรืออ่าน [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#) ที่ใช้บังคับกับทั้งกระทรวงในภาพรวมได้