私隱

Department of Health, Disability and Ageing [衞生、殘障及安老事務部] 負責澳洲政府之受資助安老服務系統，包括 My Aged Care 服務。

My Aged Care 為用戶提供有關安老服務系統之資訊及支援。My Aged Care 服務包含：

- 聯絡中心——電話 1800 200 422（「聯絡中心」）；
- My Aged Care 網站——myagedcare.gov.au（「網站」）；
- Services Australia 之安老服務專員。

本私隱政策說明我們處理 My Aged Care 所收到個人資料的方式。

我們致力按照 *Privacy Act 1988* [1988 年私隱法]以及 Australian Privacy Principles **(APPs)** [澳洲私隱原則]，保障個人私隱。

我們收集個人資料的原因

我們收集個人資料，是為了安排受資助安老服務以及按照安老服務法律履行職務。個人資料的用途包括：

- 回應有關安老服務的查詢、開設 My Aged Care 檔案，並為長者及其支援者開設 Aged Care ID [安老服務號碼]
- 登記支援者以及處理支援者之註冊申請
- 接收受資助安老服務之申請，並評定資助資格要求
- 進行安老服務需求評估
- 向安老服務供應商作出轉介
- 評定安老服務之排序優次
- 開設 My Aged Care 網上帳戶（通過 myGov 登入）
- 處理投訴及意見
- 改善服務。

一般而言，我們由 *Aged Care Act 2024* [*2024* 年長者護理法]授權收集個人資料。

有關使用我們網站時收集個人資料的詳情，請參閱我們的網站私隱聲明。

我們收集個人資料的方式

我們在用戶透過以下方式使用 My Aged Care 時收集其個人資料：

- 親身蒞臨 Services Australia 的服務中心
- 以電話、電郵、郵寄方式與我們通訊
- 網上互動，包括填寫轉介或申請表或登入網上帳戶。

當評核人員就用戶或他人之需求進行面談時，我們同時通過評核機構收集用戶之個人資料。

我們也可能就用戶在 My Aged Care 之體驗進行問卷調查。

向他人收集資料

我們可能在下列情況下向其他人收集用戶之資料：

- 徵得用戶同意（包括向支援者收集資料）
- 按照法律授權之規定（例如向有效授權之決策人士）
- 由全科醫生、安老服務供應商或其他醫療保健人員轉介。

我們也可能向下列人士收集支援者之個人資料：

- 支援者所支援之人士
- 其他人或機構（有關支援者之能力和合適程度相關之資料）。

如果用戶選擇通過 Australian Death Notification Service [澳洲死亡通知服務]向衛生、殘障及安老事務部通報個人逝世之事宜，我們也會收集其個人資訊。
用戶可以在此閱覽該服務之私隱告示或者參閱 Australian Death Notification Service 之網站。

我們收集並保管何種個人資料

我們就不同人士收集個人資料。

尋求接受安老服務之長者

我們將收集其：

- 姓名
- 出生日期
- 聯絡方式（地址、電郵、電話）
- 人口統計資料（如性別）
- 個人識別資訊（如 Medicare 號碼、醫療保健個人識別號碼、安老服務號碼等）
- 申請、同意書及支援者。

我們也可能會收集有關其健康狀況、殘障狀況、種族背景、性取向等敏感資料。

支援者及轉介人士

我們將收集其：

- 姓名
- 出生日期
- 性別
- 聯絡方式（地址、電郵、電話）
- 與長者之關係
- 行動（如以支援者身份作出轉介或提出申請）。

如有支援者及有效之授權決策人士，我們也可能會收集：

- 其與長者關係之相關資訊
- 其出任支援者之適合程度以及法定授權
- 其本人代長者行事之法定授權。

獨資商戶之安老服務供應商

- 姓名
- 聯絡方式（地址、電郵、電話）

用戶是否需要自報身份？

與我們聯絡時，用戶可以選擇不說明自身身份或者使用假名。

舉例說，當向聯絡中心來電查詢時，可以向客戶支援人員告知自己不希望透露姓名。然而，如果沒有姓名及個人資料，我們只能夠提供有關安老服務之概括資訊。我們將無法提供其他服務，如登記使用 My Aged Care 或安排就受資助安老服務進行需求評估等。

我們如何使用或披露個人資訊

我們將會按照收集資料之用途（即協助安排受資助安老服務），使用和披露用戶資訊。當中包括：

- 與用戶聯絡並傳達資訊
- 開設 My Aged Care 網上帳戶（通過 myGov）
- 查核用戶接受受資助安老服務之資格
- 安排評核人員評估服務需求
- 批准用戶接受安老服務
- 向其他人或機構作出轉介（例如就有安老服務有所疑慮時向 Aged Care Quality and Safety Commission [護理服務質素及安全委員會]作出轉介）
- 向 Services Australia 轉發資料，使之能夠提供安老服務，包括向服務供應商付款、管理安老服務客戶之預算等。

我們可能因一系列之用途使用及披露支援者之個人資料，例如：

- 查核支援者按照 Aged Care Act 以支援者身份行事之合適程度
- 處理成為長者支援者之註冊申請，包括查核個人出任支援者之能力及合適程度，以及在有需要時登記、暫停、取消註冊。

我們也可能在以下情況下使用及披露其個人資料：

- 徵得客戶同意
- 改善服務（例如徵集意見）
- Aged Care Act 所容許之情況下。

我們轉發個人資料之對象

我們可能向以下人士或機構轉發資料：

- 支援者以及有效法定授權之決策人士
- 評核人員
- 安老服務供應商
- 安老服務院舍
- Services Australia
- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [退伍軍人事務部]
- National Disability Insurance Agency [國家殘障保險局]
- 醫院或醫療保健人員
- 執法機關及執法人員
- 負責法律代表事宜（即授權決策人士）之聯邦、州及領地政府機構

我們將會在徵得用戶同意或按法律授權的情況下，容許支援人員透過其 My Aged Care 網上帳戶閱覽用戶資料。

My Health Record

徵得長者同意後，我們將會把其個人資料存入 My Health Record。一經存入，醫療保健人員可以在 My Health Record 上閱覽用戶之資料。用戶可以限制醫療保健人員可以閱覽哪些文件。用戶可在任何時候撤回同意，不再容許醫療保健人員閱覽其資料。

我們會否把個人資料送往海外？

一般而言，我們只會在長者、其支援者或客戶之其他支援者身處海外，並在以下情況下才向海外接收者披露個人資料：透過 My Aged Care 網上帳戶存取資料、致電與我們商討安老服務事宜，或透過電郵或短訊接收我們的資訊。我們也可能在有需要時、按照澳洲法律規定或法院命令、或在 *Aged Care Act 2024* 所容許的情況下，向海外實體披露個人資料。

我們儲存個人資訊的方式

當登記 My Aged Care 帳戶時，我們將會為用戶開設「個人記錄」，並編配獨一無二的安老服務號碼。我們將會把有關用戶安老服務歷程相關的所有資料，儲存於個人記錄當中，個人記錄將按照 Privacy Act [私隱法]之規定，安全儲存於澳洲境內之數據伺服器中。這些系統將確保用戶資訊安全、保密，只能夠由參與用戶安老服務或處理用戶記錄而獲授權的工作人員閱覽。

我們採取一系列之實體及電子保安措施，保護個人資料免受挪用、遺失、未經授權之存取、更改或泄露。

以下是我們在儲存及保障數據安全做法及程序簡介：

- 我們要求所有聯絡 My Aged Care 或透過網上帳戶（通過 MyGov）以電子方式閱覽資訊的人士完成身份認證及同意程序。
- 我們限制辦公室出入，並利用有系統的保安措施，包括儲存櫃、安全數據庫、安全網上付款系統、電腦用戶識別系統及密碼等。
- 只有獲授權人士在需要知悉資料內容的情況下才能獲准閱覽我們所保管的資料。
- 我們定期更新並審查儲存資料以及數據安全系統。
- 我們與第三方的合約規定，對方須遵守同樣適用於本部門的私隱要求。

用戶可以如何閱覽並更改個人資料？

用戶之個人資料保持準確完整，十分重要。

用戶有權要求閱覽自身之個人資料，並要求更正。

用戶可以通過 My Aged Care 的網上帳戶，閱覽並更正自身之個人資料。用戶也可以聯絡我們。

用戶提出要求時，應當註明希望閱覽或更正之具體資料，並提供聯絡資料，包括電郵或郵寄地址等。

收到要求或按照 Privacy Act 的規定（視乎 Privacy Act 另有規定任何例外情況），我們將會使用戶能夠閱覽個人資料，或採取合理行動更正個人資料，確保其準確、更新、完整、相關而不帶誤導成份。

如果用戶對於我們所作之回應有所不滿，可以按照 Privacy Act 提出正式申請要求閱覽或更正個人資料。

如何就保障私隱的做法提出投訴？

如果希望就保障私隱的做法提出投訴，應當以下列方式聯絡我們：

- 致電 1800 200 422

- 提出書面投訴，郵寄地址如下：My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216

我們將會盡可能在 30 日內回應用戶投訴。如果對回應有所不滿，可以向私隱專員提出書面投訴。有關私隱專員的詳情，請參閱 Office of the Australian Information Commissioner [澳洲資訊專員公署] 網站(www.oaic.gov.au)或致電 1300 363 992（按本地電話收費）查詢。

聯繫我們

如要瞭解我們處理個人資料的方式，可以聯絡我們，或細閱衞生、殘障及安老事務部的私隱政策。