

Quyền Riêng tư

Department of Health, Disability and Ageing [Bộ Y tế, Khuyết tật và Cao niên] (Bộ) quản lý hệ thống chăm sóc cao niên do Chính phủ Úc tài trợ, bao gồm cả dịch vụ My Aged Care.

My Aged Care cung cấp cho quý vị thông tin và hỗ trợ về hệ thống chăm sóc cao niên. Trong đó bao gồm:

- trung tâm liên lạc - điện thoại 1800 200 422 (Trung tâm Liên lạc);
- trang mạng My Aged Care - myagedcare.gov.au (Trang mạng);
- chuyên viên về chăm sóc cao niên tại Services Australia.

Chính sách về quyền riêng tư này giải thích cách chúng tôi xử lý thông tin cá nhân trong việc cung cấp dịch vụ My Aged Care.

Chúng tôi cam kết bảo vệ quyền riêng tư của quý vị theo *Privacy Act 1988* [Đạo luật Quyền Riêng tư 1988] và Australian Privacy Principles (APPs) [Nguyên tắc Quyền Riêng tư của Úc].

Lý do chúng tôi thu thập thông tin cá nhân

Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân để tạo điều kiện cho việc tiếp cận các dịch vụ chăm sóc cao niên được tài trợ và thực hiện các chức năng theo luật chăm sóc cao niên. Trong đó có thể bao gồm việc thu thập thông tin cá nhân để:

- trả lời các câu hỏi về chăm sóc cao niên, tạo hồ sơ My Aged Care và cấp Mã số Chăm sóc Cao niên cho người cao tuổi và những người hỗ trợ họ
- đăng ký các người hỗ trợ và quản lý các đăng ký người hỗ trợ
- nhận đơn xin và xác định việc đủ điều kiện cho các dịch vụ chăm sóc cao niên được tài trợ
- thực hiện các thẩm định về nhu cầu chăm sóc cao niên
- thực hiện việc giới thiệu đến các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cao niên
- xác định ưu tiên của quý vị đối với các dịch vụ chăm sóc cao niên
- cung cấp quyền truy cập vào Tài khoản My Aged Care Trực tuyến (có thể truy cập qua myGov).
- quản lý các khiếu nại và phản hồi
- cải thiện dịch vụ.

Về cơ bản, việc thu thập thông tin cá nhân của chúng tôi được cho phép theo *Aged Care Act 2024*.

Để biết chi tiết về những thông tin chúng tôi thu thập khi quý vị sử dụng trang mạng của chúng tôi, xem [tuyên bố về quyền riêng tư đối với trang mạng](#) của chúng tôi.

Cách chúng tôi thu thập thông tin cá nhân

Chúng tôi thu thập thông tin từ quý vị khi quý vị làm việc với chúng tôi thông qua My Aged Care, cụ thể khi quý vị:

- đến gặp chúng tôi tại [trung tâm dịch vụ của Services Australia](#)
- gọi điện, gửi email hoặc gửi thông tin qua thư cho chúng tôi
- liên hệ với chúng tôi trực tuyến, bao gồm khi nộp giấy giới thiệu hoặc đơn đăng ký, hoặc truy cập Tài khoản Trực tuyến.

Chúng tôi cũng thu thập thông tin của quý vị thông qua cơ quan thẩm định, khi thẩm định viên về các nhu cầu cần dịch vụ phỏng vấn quý vị về các dịch vụ mà quý vị hoặc người khác cần.

Chúng tôi cũng có thể thực hiện khảo sát về trải nghiệm của quý vị với My Aged Care.

Thu thập thông tin từ người khác

Chúng tôi thu thập thông tin của quý vị từ những người khác:

- khi quý vị đồng ý, bao gồm cả từ người hỗ trợ
- khi pháp luật cho phép, ví dụ: từ người được chỉ định ra quyết định và hiện đang có quyền này
- trong các thư giới thiệu từ bác sĩ gia đình, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cao niên hoặc các chuyên gia y tế khác.

Nếu quý vị là người hỗ trợ, chúng tôi cũng có thể thu thập thông tin cá nhân của quý vị từ:

- người mà quý vị hỗ trợ
- những người hoặc tổ chức khác có thông tin về năng lực hoặc sự phù hợp của quý vị trong vai trò người hỗ trợ.

Chúng tôi cũng thu thập thông tin cá nhân của quý vị nếu quý vị đã chọn thông báo cho Bộ về sự qua đời của ai đó thông qua Australian Death Notification Service [Dịch vụ Báo Tử của Úc]. Quý vị có thể xem [thông báo về quyền riêng tư](#) cho dịch vụ đó tại đây, hoặc truy cập [trang mạng](#) của Australian Death Notification Service.

Chúng tôi thu thập và lưu giữ những loại thông tin cá nhân nào?

Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân về những người khác nhau.

Người cao tuổi tìm kiếm dịch vụ chăm sóc cao niên

Chúng tôi thu thập những thông tin sau đây của quý vị:

- tên

- ngày tháng năm sinh
- thông tin liên hệ (địa chỉ, email, điện thoại)
- thông tin nhân khẩu học (ví dụ: giới tính)
- các mã định danh (ví dụ: số Medicare, mã định danh y tế, mã số chăm sóc cao niên)
- các đơn xin, giấy đồng ý và người hỗ trợ.

Chúng tôi cũng có thể thu thập các thông tin nhạy cảm về sức khỏe, khuyết tật, nền tảng dân tộc và xu hướng tình dục.

Người hỗ trợ và người giới thiệu

Chúng tôi thu thập những thông tin sau đây của quý vị:

- tên
- ngày tháng năm sinh
- giới tính
- thông tin liên hệ (địa chỉ, email, điện thoại)
- mối quan hệ với người cao tuổi liên quan
- hành động (ví dụ: giới thiệu hoặc nộp đơn với tư cách người hỗ trợ).

Đối với người hỗ trợ và người được chỉ định ra quyết định và hiện có quyền này, chúng tôi cũng có thể thu thập:

- thông tin về mối quan hệ của quý vị với người cao tuổi có liên quan
- sự phù hợp hoặc năng lực pháp lý của quý vị để làm người hỗ trợ
- năng lực pháp lý của quý vị để hành động thay mặt cho người cao tuổi có liên quan.

Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Cao niên hoạt động với tư cách kinh doanh cá thể

- tên
- thông tin liên hệ (địa chỉ, email, điện thoại)

Quý vị có phải nêu danh tính của mình không?

Khi liên hệ với chúng tôi, quý vị có thể chọn không tiết lộ danh tính hoặc sử dụng tên giả.

Ví dụ, khi gọi đến Trung tâm Liên lạc để được giải đáp thắc mắc, quý vị có thể thông báo cho Chuyên viên Hỗ trợ Khách hàng rằng quý vị không muốn cung cấp tên. Tuy nhiên, nếu không có tên và thông tin cá nhân của quý vị, chúng tôi chỉ có thể cung cấp cho quý vị thông tin chung về chăm sóc cao niên. Chúng tôi sẽ không thể cung cấp các dịch vụ khác, ví dụ như đăng ký quý vị vào My Aged Care hoặc đánh giá nhu cầu của quý vị đối với các dịch vụ chăm sóc cao niên được tài trợ.

Chúng tôi sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân như thế nào?

Chúng tôi sẽ sử dụng và tiết lộ thông tin của quý vị cho mục đích thu thập thông tin của chúng tôi (tức là để tạo điều kiện tiếp cận các dịch vụ chăm sóc cao niên được tài trợ). Trong đó có thể bao gồm:

- liên hệ và gửi thông tin cho quý vị
- tạo và cung cấp cho quý vị quyền truy cập vào Tài khoản My Aged Care Trực tuyến (thông qua myGov)
- kiểm tra quý vị có đủ điều kiện cho dịch vụ chăm sóc cao niên
- sắp xếp thẩm định viên để đánh giá nhu cầu dịch vụ của quý vị
- chấp thuận cho quý vị tiếp cận các dịch vụ chăm sóc cao niên
- giới thiệu quý vị đến các cá nhân hoặc tổ chức khác để được giúp đỡ (ví dụ: Aged Care Quality and Safety Commission [Ủy ban Chất lượng và An toàn Chăm sóc Cao niên] nếu quý vị có quan ngại về dịch vụ chăm sóc cao niên)
- chia sẻ thông tin với Services Australia để tạo điều kiện cho việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc cao niên, bao gồm cả việc trả tiền cho các nhà cung cấp dịch vụ và quản lý ngân sách khách hàng dịch vụ chăm sóc cao niên.

Nếu quý vị là người hỗ trợ, chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị cho nhiều mục đích khác nhau, chẳng hạn như để:

- kiểm tra quý vị có phù hợp để đảm nhận vai trò người hỗ trợ theo quy định của Aged Care Act
- quản lý việc đăng ký làm người hỗ trợ cho người cao tuổi của quý vị, bao gồm kiểm tra quý vị có năng lực và phù hợp làm người hỗ trợ, cũng như đăng ký, đình chỉ và hủy bỏ đăng ký khi cần thiết.

Chúng tôi cũng có thể sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị:

- khi quý vị đồng ý
- để cải thiện dịch vụ (ví dụ: để yêu cầu quý vị phản hồi)
- khi Aged Care Act cho phép.

Chúng tôi chia sẻ thông tin cá nhân với ai

Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị với:

- người hỗ trợ và người được chỉ định ra quyết định và hiện đang có quyền này
- thẩm định viên
- nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cao niên
- dịch vụ nhà dưỡng lão
- Services Australia

- Aged Care Quality and Safety Commission
- Department of Veterans' Affairs [Bộ Cựu Chiến binh]
- National Disability Insurance Agency [Cơ quan Bảo hiểm Người Khuyết tật Toàn quốc]
- bệnh viện hoặc chuyên gia y tế
- cơ quan và nhân viên thực thi pháp luật
- các cơ quan Liên bang, tiểu bang và lãnh thổ chịu trách nhiệm sắp xếp đại diện pháp lý (tức là người được chỉ định ra quyết định)

Chúng tôi sẽ cho phép người hỗ trợ của quý vị truy cập thông tin của quý vị thông qua Tài khoản My Aged Care Trực tuyến của họ với sự đồng ý của quý vị, hoặc nếu pháp luật cho phép.

My Health Record

Với sự đồng ý của quý vị, chúng tôi sẽ đưa thông tin của quý vị vào My Health Record của quý vị. Một khi được đưa vào, các chuyên gia y tế có thể xem thông tin của quý vị trong My Health Record của quý vị. Quý vị có thể giới hạn những tài liệu nào các chuyên gia y tế có thể truy cập. Quý vị có thể rút lại sự đồng ý cho các chuyên gia y tế truy cập thông tin của quý vị vào bất cứ lúc nào.

Chúng tôi có gửi thông tin cá nhân của quý vị ra nước ngoài không?

Về cơ bản, chúng tôi chỉ tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị cho người nhận ở nước ngoài nếu quý vị, hoặc người hỗ trợ của quý vị, hoặc những người hỗ trợ khác của một khách hàng mà quý vị hỗ trợ đang ở nước ngoài khi quý vị hoặc họ: truy cập thông tin của quý vị qua Tài khoản My Aged Care Trực tuyến, gọi cho chúng tôi để thảo luận về dịch vụ chăm sóc cao niên của quý vị, hoặc nhận thông tin từ chúng tôi qua email hoặc tin nhắn. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị cho một cá nhân/tổ chức nước ngoài khi được yêu cầu bởi, hoặc theo luật pháp Úc, hoặc án lệnh của tòa, hoặc nếu *Aged Care Act 2024* cho phép.

Chúng tôi lưu trữ thông tin cá nhân như thế nào?

Khi quý vị đăng ký với My Aged Care, chúng tôi tạo một 'hồ sơ cá nhân' cho quý vị và cho quý vị một Mã số Chăm sóc Cao niên riêng. Chúng tôi lưu trữ tất cả thông tin mà chúng tôi thu thập về quá trình chăm sóc cao niên của quý vị trong hồ sơ cá nhân của quý vị, được lưu trữ an toàn trên các máy chủ chứa dữ liệu tại Úc theo yêu cầu của Privacy Act [Đạo luật về Quyền Riêng tư]. Các hệ thống này đảm bảo thông tin của quý vị được lưu giữ chính xác, bảo mật và chỉ có thể truy cập bởi nhân viên có thẩm quyền liên quan đến việc chăm sóc hoặc quản lý hồ sơ của quý vị.

Chúng tôi sử dụng nhiều biện pháp bảo mật về vật chất cũng như điện tử để bảo vệ thông tin cá nhân của quý vị khỏi việc bị lạm dụng và mất mát, cũng như bị truy cập, sửa đổi hoặc tiết lộ trái phép.

Dưới đây là tóm tắt ngắn gọn về các thực hành và quy trình hiện tại của chúng tôi trong việc lưu trữ và bảo mật dữ liệu:

- Chúng tôi yêu cầu những người liên hệ với My Aged Care hoặc truy cập thông tin điện tử qua Tài khoản Trực tuyến (truy cập qua MyGov) phải hoàn thành các quy trình xác thực và đồng ý.

- Chúng tôi hạn chế việc mọi người đi vào các văn phòng của chúng tôi, đồng thời sử dụng các biện pháp bảo mật hệ thống, bao gồm các tủ chứa, tường lửa, cơ sở dữ liệu bảo mật, hệ thống thanh toán trực tuyến bảo mật, các xác định danh tính người dùng và mật khẩu cho máy tính.
- Chỉ những nhân viên có thẩm quyền có nhu cầu cần biết thông tin mới được phép truy cập thông tin do chúng tôi nắm giữ.
- Chúng tôi thường xuyên cập nhật và kiểm tra hệ thống lưu trữ và bảo mật dữ liệu của mình.
- Các hợp đồng của chúng tôi với bên thứ ba đều yêu cầu họ tuân thủ các yêu cầu về quyền riêng tư giống như áp dụng cho cơ quan của chúng tôi.

Làm thế nào quý vị có thể truy cập và sửa thông tin cá nhân của mình?

Điều quan trọng là thông tin cá nhân của quý vị phải chính xác, cập nhật và đầy đủ.

Quý vị có quyền yêu cầu truy cập thông tin cá nhân của mình và yêu cầu điều chỉnh thông tin đó.

Quý vị có thể tự truy cập và sửa thông tin cá nhân của mình thông qua Tài khoản My Aged Care Trực tuyến. Quý vị cũng có thể Liên hệ với chúng tôi.

Yêu cầu của quý vị nên nêu rõ thông tin quý vị đang tìm kiếm hoặc chỉnh sửa, cũng như cung cấp thông tin liên hệ của quý vị, bao gồm địa chỉ email hoặc địa chỉ gửi thư.

Theo yêu cầu hoặc quy định của Privacy Act, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị quyền truy cập thông tin cá nhân hoặc thực hiện các bước hợp lý để sửa đúng thông tin cá nhân của quý vị, nhằm đảm bảo chúng chính xác, cập nhật, đầy đủ, liên quan và không gây hiểu lầm, và theo bất kỳ ngoại lệ nào áp dụng của Privacy Act.

Nếu không hài lòng với phản hồi mà chúng tôi cung cấp, quý vị có thể nộp đơn chính thức để yêu cầu truy cập hoặc điều chỉnh thông tin cá nhân theo quy định của Privacy Act.

Làm thế nào để quý vị khiếu nại về các hoạt động bảo mật thông tin của chúng tôi?

Nếu muốn khiếu nại về việc bảo mật thông tin của chúng tôi, quý vị nên liên hệ với chúng tôi bằng cách:

- gọi cho chúng tôi theo số 1800 200 422
- viết đơn khiếu nại gửi đến My Aged Care Complaints, PO Box 1237, Runaway Bay, QLD 4216.

Chúng tôi sẽ cố gắng phản hồi khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Nếu không hài lòng với phản hồi của chúng tôi, quý vị có thể gửi khiếu nại bằng văn bản tới Ủy viên về Quyền Riêng tư. Để biết thêm thông tin về Ủy viên về Quyền Riêng tư, xem [trang mạng của Office of the Australian Information Commissioner](http://www.oaic.gov.au) [Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc] (www.oaic.gov.au) hoặc gọi điện thoại 1300 363 992 (phí cuộc gọi địa phương).

Liên hệ với chúng tôi

Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi quản lý thông tin cá nhân, quý vị có thể [Liên hệ với chúng tôi](#), hoặc đọc [chính sách quyền riêng tư](#) áp dụng cho toàn cơ quan của Bộ.

