

# 隐私政策

我们的 Medicare 心理健康关怀服务《隐私政策》近期已作更新。我们已于 2026 年 5 月 14 日更新了此政策，以反映我们推出的“自助支持”服务。更新内容包括以下方面的更改：

- 我们在“自助支持”中如何收集您的信息；
- 我们在提供“自助支持”的过程中可能会收集哪些个人信息；
- 您选择匿名或使用化名使用“自助支持”的选项；
- 我们可能会将您的个人信息披露给哪些对象；以及
- 其他一般规定，以反映我们配合“自助支持”而更新的相关程序。

请阅读下方更新后的《隐私政策》。

虽然我们建议您阅读完整的《Medicare 心理健康关怀服务隐私政策》，但我们也提供了一份[摘要](#)。

## Medicare 心理健康关怀服务 隐私政策

### 1. 本《隐私政策》说明了什么？

- 
- a. **St Vincent's Health Australia Limited** (ABN 75 073 503 536) (地址：Level 22, 100 William Street, Woolloomooloo NSW 2011, 简称 **SVHA** 或“我们”) 提供 Medicare 心理健康关怀服务（简称“**本服务**”），这是一项免费的数字化心理健康服务。Medicare 心理健康关怀服务为有轻度心理健康问题或短暂性心理困扰风险，或正在经历此类问题的人群提供免费支持，以便他们在需要时能获得适当的支持。

- b. 本服务包括：
- i. 为求助者及其家人、照护者和支持者提供一系列常规信息，帮助他们了解和  
管理自身的心理健康与身心健康（简称“**常规内容**”）。所有用户无需创建本  
服务账户即可获取此类信息；以及
  - ii. 符合条件的用户能够创建账户，并使用自助式资源进行自我治疗（我们称之  
为“**自助支持**”），或通过我们临床工作人员提供的建议和支持服务（通过电  
话、视频或我们可能提供的其他方式）接受治疗（我们称之为“**指导支  
持**”）；以及
  - iii. 供您向我们提供反馈的在线表格。
- c. 配合本服务，我们提供了相关网站 [www.medicarementalhealthcheckin.gov.au](http://www.medicarementalhealthcheckin.gov.au)（简  
称“**本网站**”）。
- d. 本服务及本网站由澳大利亚政府通过卫生、残疾和老龄部（简称“**本部门**”）提供资  
金支持。
- e. 本服务及本网站仅面向居住在澳大利亚的用户。
- f. SVHA 受 1988 年《隐私法》（联邦）（简称《**隐私法**》）以及《隐私法》附表 1  
中《澳大利亚隐私原则》（**APP**）相关要求的约束。在适用情况下，我们还受相关州  
健康记录立法的约束。根据 APP 1 的规定，我们必须制定有关如何管理个人信息  
的《隐私政策》。
- g. 本《隐私政策》解释了当您创建账户并使用本服务或本网站时，我们将如何收集、  
使用和披露您的个人信息（包括您的敏感信息）。本政策还说明了您如何提出隐私  
投诉，以及我们将如何处理此类投诉。本《隐私政策》不涉及 SVHA 对非本服务  
或本网站用户个人信息的处理。如需了解此类信息，请参阅我们的 [《通用隐私政  
策》](#)（包括在您是 SVHA 聘请以提供本服务的专业人员的情况下）。
- h. 我们免费提供本《隐私政策》。如果您出于无障碍访问的原因需要本政策的其他格  
式，请使用下文第 13 节中列出的联系方式与我们联系。

## 2. 本《隐私政策》的变更

---

- a. 我们可能会不时修订本《隐私政策》。我们将在本网站上发布通知至少 30 天，以注明做出任何修订的时间。本《隐私政策》最后更新于 2026 年 5 月 14 日。
- b. 如果您创建并保留了账户，并且我们做出了影响您个人信息处理方式的重大服务变更（包括本服务停止运营、变更运营商或所有权），除了更新本《隐私政策》外，我们还会向您发出通知。

## 3. 什么是个人信息、健康信息和敏感信息

---

- a. “**个人信息**”是指关于某个个人或可合理识别出某个个人的信息或意见，无论其真实与否，也无论其是否以物质形式记录。
- b. “**敏感信息**”是个人信息的一个子类，包括有关个人的种族或民族血统、政治观点、宗教信仰或从属关系、哲学信仰、性取向或性行为、犯罪记录、健康信息、基因信息以及生物识别信息或模板的信息或意见。
- c. “**健康信息**”是敏感信息的一个子类，包括有关个人的身体或心理健康、残疾，或为其提供的健康服务的信息或意见。
- d. 在本《隐私政策》中，提及的个人信息包括敏感信息和健康信息。

## 4. 匿名

---

- a. 在切实可行且合法的情况下，您将可以选择匿名或使用化名与 SVHA 互动。例如，您可以：

- i. 无需创建账户或登录，即可访问和使用“常规内容”以及本网站向公众普遍开放的某些其他部分。我们可能会使用技术来跟踪您对本网站的使用情况（详见下文第 5 节和第 6 节），但在这一过程中我们不会试图识别您的身份，除非您已创建了账户并已登录，或者法律允许或要求我们这样做；
  - ii. 使用化名通过本网站上的在线反馈表向我们提供反馈。但是，您需要提供一个有效的电子邮件地址才能进行此操作，而且我们可能可以通过您的电子邮件地址确定您的身份。不过，除非法律允许或要求，否则我们通常不会试图使用您的电子邮件地址来识别您的身份；以及
  - iii. 出于一般目的，匿名或使用化名与我们联系。但是，如果我们需要您的个人信息才能提供帮助，我们可能无法充分处理此类联系。
- b. 您不能匿名创建账户来使用我们的“自助支持”或“指导支持”，因为我们需要能够识别“自助支持”和“指导支持”的用户，包括在出于临床需要的情况下。不过，您还可以向我们提供一个首选称呼（可以是化名），该称呼将用于与您的大多数互动中。

## 5. 个人信息的收集

---

- a. 我们可能会通过以下方式收集由您提供或关于您的个人信息：
- i. 当您使用本网站时（详见第 4(b)(i) 和第 6 节）；
  - ii. 当您接受我们的评估流程以确认您是否有资格获得“自助支持”和/或“指导支持”时，该流程可以通过本网站或其他方式（包括电话、在线和书面沟通，如电子邮件和短信）进行；
  - iii. 当您在我们这里创建账户时；
  - iv. 当您使用我们的“自助支持”时；

- v. 当您使用我们的“指导支持”时，例如通过电话、视频以及书面沟通（包括电子邮件和短信）期间；
  - vi. 如果您被本服务用户指定为支持者，则在用户指定您为其支持者时，或在您与用户共同参加“指导支持”咨询时；
  - vii. 如果您被本服务用户指定为紧急联系人，则在其指定时；
  - viii. 如果您参与有关您使用本服务情况的调查；
  - ix. 当您通过任何方式（例如通过本网站上的反馈表、电话、电子邮件、社交媒体、邮寄或亲自到访）联系我们时；以及
  - x. 当医疗保健提供方（例如全科医生、专科医生、社区卫生中心、医院、Medicare 心理健康服务或其他健康相关提供方）向我们提供此信息时（包括作为转诊或推荐您参与本服务流程的一部分）。
- b. 我们可能收集和保存的个人信息类型包括：
- i. 当您访问和使用本网站时，我们将记录和保存有关此类访问和使用的某些信息，包括您的 IP 地址、访问的日期和时间、访问期间浏览的网站版块、您在本网站上的操作，以及您所使用的浏览器。如果您已创建账户并已登录，此信息可能会与您关联；
  - ii. 如果您由其他医疗保健提供方转诊给我们，我们将收集并保存作为转诊一部分而收到的信息，包括您的姓名、地址、紧急联系人或近亲，以及您的全科医生信息。如果您希望进一步了解他们会收集并向我们披露哪些信息，请在他们进行此类转诊前与您的医疗保健提供方沟通。如果您允许其他医疗保健提供方将您转诊给我们，我们将视为您已同意我们收集该医疗保健提供方作为转诊一部分与我们共享的信息；
  - iii. 如果您创建账户，我们可能会收集：
    - A. 您的姓名、出生日期以及联系方式（例如您的电子邮件地址和电话号码）；

- B. 您可选择提供的信息，例如您的性别认同以及某些其他人口统计学特征与种族信息；
- iv. 如果您使用我们的“自助支持”和/或“指导支持”（在创建账户之后），我们可能会收集您提供的、或我们在您使用“自助支持”和/或“指导支持”过程中收到或以其他方式生成的个人信息（包括健康信息和敏感信息）。这可能包括我们为协助向您提供“自助支持”和/或“指导支持”所需的信息，以及有关您使用“自助支持”和/或“指导支持”的使用情况、进展和结果的信息。这可能包括收集诸如您的健康史、家族史、既往及当前治疗情况、生活方式因素、症状和护理等个人信息，以及其他有助于我们临床工作人员提供适当护理的信息。此类信息可能从您的书面回复及提交的信息中获取，也可能记录在我们所做的相关记录中。我们可能会将向我们提供的、与我们的“自助支持”和/或“指导支持”相关的任何相关信息记录在系统中。在提供“自助支持”和/或“指导支持”的过程中，我们可能还会收集您的紧急联系人、近亲和全科医生的姓名与联系方式。在使用我们的“自助支持”和/或“指导支持”时，您通常可以自主决定向我们提供哪些个人信息，但是，您的这些决定可能会影响我们提供适当护理的能力，以及您从“自助支持”和/或“指导支持”中获得的益处。您可以随时选择停止使用“自助支持”和/或“指导支持”，并可继续使用“常规内容”（相关信息请参阅第 8 节）；
- v. 如果您被本服务用户指定为支持者或紧急联系人，我们可能会收集您的姓名、联系方式（如提供）以及您曾与该用户一同参加“指导支持”咨询的事实。作为支持者，您无需创建账户即可参加“指导支持”咨询；除我们认为出于临床需要，或者您自愿提供此类信息外，我们通常不会收集与支持者相关的其他个人信息；以及
- vi. 如果您通过本网站上的在线反馈表向我们提供反馈，我们将收集您的联系方式（这可能会暴露您的身份，例如，如果您的全名包含在您的电子邮件地址中）。

- c. 您也可以自愿向我们提供其他个人信息。在这种情况下，如果我们认为根据《隐私法》我们有义务这样做，我们可能会销毁或去标识化此类个人信息。

## 6. Cookie、跟踪与分析

---

- a. “Cookie”是一种放置在您的计算机或设备上的小型数据文件，它使我们能够识别您的计算机并与之进行更有效的交互。当您访问时，Cookie 可以让本网站上的内容按预期加载并运行。它们还允许我们监控有关本网站使用情况的统计数据。  
Cookie 可以识别您的互联网服务提供商和浏览器类型。Cookie 是行业标准，被大多数网站所使用。
- b. 本网站可能会使用 Cookie、网络信标及类似技术来改善功能、监控性能并了解使用模式。我们可能会使用分析服务，并出于上述目的与服务提供商共享去标识化的或汇总的信息。如果您使用本网站，我们可能会通过使用这些工具收集有关您与本网站互动的某些信息。例如，我们可能会使用网页浏览量等网络分析工具来跟踪本网站的一般使用情况。
- c. 您可以通过浏览器设置和清除浏览器数据来管理 Cookie 偏好或禁用 Cookie。大多数浏览器默认设置为接受 Cookie。如果您不希望接收任何 Cookie，您可以将浏览器设置为在特定网站上提示您是否接受 Cookie，或者默认拒绝 Cookie。请注意，拒绝 Cookie 可能会导致您无法使用本网站上的部分或全部功能（包括访问“自助支持”和“指导支持”）。

## 7. 我们处理个人信息的目的

---

我们收集、保存、使用和披露个人信息通常是为了：



- a. 开发、提供、监控和改进本服务、本网站及相关新闻简报和其他出版物；
- b. 向您提供与本服务和本网站相关的更新及其他通讯（详见下文第 8 节）；
- c. 回复咨询和投诉；
- d. 履行我们与本部门签订的合同项下的义务；
- e. 监控、调查可疑活动并采取行动，包括任何实际发生或疑似未经授权使用本服务或本网站的行为；
- f. 运营和管理我们的业务，包括管理风险（包括临床风险）、开展审计、进行认证流程、管理法律索赔和合规义务，以及培训和质量保证；以及
- g. 法律另有要求或允许的其他情况。

## 8. 沟通与退订

---

- a. 如果我们已获得您的联系方式，我们可能会向您发送我们认为对于安全有效地提供本服务属适当的、与提供“自助支持”和/或“指导支持”相关的通讯信息（例如，我们可能会向您发送注册和咨询提醒、跟进您的进度，或建议将您转介给其他合适的合格医疗保健提供方）。您无法退订这些与服务相关的通讯。
- b. 我们可能会邀请您参与与本服务相关的可选的、额外的评估和研究活动，这些活动可能是在可识别身份的基础上进行的；这意味着您的联系方式（例如姓名和电子邮件地址）可能会被用来通知您这一机会。您参与任何此类评估和研究活动完全出于自愿。这些评估和研究活动可能由本部门聘请的第三方机构开展，在这种情况下：
  - i. 我们不对这些第三方的隐私保护措施负责，而是由本部门与这些第三方签订合同，并对其处理所接收之个人信息的方式施加限制。我们鼓励您在向第三方作出选择加入并同意的适当时机，仔细查阅任何此类第三方的隐私政策和披露声明；以及



- ii. 如果您选择参与这些活动，我们可能会按照邀请您时所述，或您随后同意的方式，向这些第三方披露您的某些个人信息。之后，我们将向求助者发送一封跟进电子邮件，供其主动选择是否参与由第三方开展的（可识别个人身份的）评估活动。
- c. 我们只会在您选择接收的情况下，向您发送与本服务相关的其他通讯（例如，新闻简报或服务更新）。如果您之后决定不希望收到我们发送的此类通讯，您可以随时按照通讯中的说明，或使用下文第 13 节中列出的详细联系方式联系我们以进行退订。
- d. 您可以随时按照下文第 13 节所述的方式联系我们，撤回您之前给予我们的与您的个人信息相关的任何同意。如果您撤回与向第三方披露您个人信息相关的同意，我们将停止与该第三方共享信息。但是，我们可能无法要求该第三方停止使用或删除我们已经向其披露的您的个人信息，特别是如果该个人信息已被包含在用于研究或评估的数据集中，因为这些数据集不会与您的个人信息相关联。
- e. 如果我们暂停或终止您对本服务的访问和使用，或者您停止使用本服务或要求我们删除您的账户：
  - i. 在法律允许或要求的情况下，我们可能仍会保留和使用您的个人信息；以及
  - ii. 在法律允许或要求的情况下，我们可能仍会试图与您沟通（包括作为我们风险管理协议的一部分），例如当我们有合理理由相信，有必要借此减轻或防止对您或任何其他个人的生命、健康或安全，或对公共健康或安全构成严重威胁时。

## 9. 您的个人信息的披露

---

- a. 我们可能会将您的个人信息披露给第三方，包括：

- i. 受聘向我们提供商品或服务（包括协助我们提供本服务和本网站的商品或服务）的服务提供商（包括专业顾问）；
  - ii. 参与为您提供护理的医疗及其他医疗保健专业人员，例如将您转诊至本服务的医疗保健提供方；
  - iii. 您在选择使用“指导支持”时可能让其参与其中的人员（例如照护者或家庭成员）；
  - iv. 获您授权接收您个人信息的任何人，其中可能包括我们向您转介的其他健康服务机构，或您现有的医疗保健提供方（您的授权可以是明示或默示的），以及上文第 8(b) 节中提及的第三方；
  - v. 经您同意，或当我们有合理理由相信有必要借此减轻或防止对您或任何其他人的生命、健康或安全，或对公共健康或安全构成严重威胁时，危机服务机构或紧急服务机构；以及
  - vi. 法律另有要求或允许的其他情况。
- b. 如上文第 1 节所述，本服务和本网站由澳大利亚政府通过本部门提供资金支持。须重点了解的是，根据我们与本部门签订的合同：
- i. 我们可能需要不时向本部门或其他相关人员披露您的个人信息，包括：
    - A. 在本部门指示时，将您的健康信息转移给另一健康服务提供方，前提是遵守该指示不违反任何适用法律；
    - B. 作为我们投诉管理流程的一部分（但前提是：除非法律另有允许，否则我们只会在征得您同意的情况下，才向本部门披露您作为投诉人的相关个人信息）；
    - C. 作为我们在该合同项下的报告、审计和查阅义务的一部分；以及
    - D. 与本部门根据该合同行使各项权利相关，例如要求我们遵守本部门的指示，以及本部门行使其介入权；以及

- ii. 在我们与本部门的合同终止时，我们可能会因向本部门或其指定方移交本服务和本网站的提供权，而将您的个人信息转移给他们。在法律要求或我们与本部门的合同另有允许的情况下，我们可能会在向本部门或其指定方披露您的个人信息后，继续保留您的个人信息副本。如果您创建了账户，并且我们因向本部门或其指定方移交本服务和本网站的提供权而将您的个人信息转移给他们，我们将在法律及我们与本部门的合同允许的情况下，向您提供此类转移的通知。
- c. 本部门可能会使用我们向其披露的个人信息来检查我们是否履行了义务、处理投诉（但只要我们仍在提供本服务，就只有在投诉人同意向本部门披露其个人信息的情况下才会如此做）、行使与我们签订的合同项下的权利，并接管提供本服务和本网站的责任。本部门还可以使用这些数据开展或委托开展分析，以评估本服务是否实现了其目标，或者将其与国家数据资产相关联，从而允许使用去标识化数据来开展已获批的研究项目（例如澳大利亚统计局运营的“个人级综合数据资产”(PLIDA) 和“企业纵向分析数据环境”(BLADE)，或澳大利亚健康与福利研究所运营的“国家健康数据中心”(NHDH)）。本部门还可以将去标识化信息用于下文 (e) 段所述的目的。
- d. 我们与本部门签订的合同可能会因重组（例如政府机构变更）或法律的另行规定，而被转让给任何其他联邦实体（该术语的定义见 2013 年《公共治理、绩效和问责法》（联邦））、机构或实体。本《隐私政策》中提及的“**本部门**”包括接受我们合同转让的任何实体或机构。
- e. 我们或本部门也可能对您的个人信息进行去标识化处理，并将其使用或披露于多种目的。这些目的可能包括改进本服务和本网站、对本服务进行质量保证和评估，以及用于医学研究和培训目的。
- f. 我们将个人信息存储在澳大利亚，通常不会将您的个人信息披露给海外接收方。如果我们在这方面的做法发生变化，我们将更新本《隐私政策》。

## 10. 我们如何保存您的个人信息

---

- a. 我们持有的您的个人信息主要以电子形式存储。在某些情况下，您的个人信息可能会以纸质形式存储（通常为临时存储）。
- b. 我们会采取措施保护我们持有的个人信息。这些措施可能包括物理安全、访问控制、加密、安全存储、员工培训，以及对服务提供商的合同义务。
- c. 然而，在线共享信息无法保证 100% 安全。您可以通过以下方式帮助维护您在线共享的隐私，包括：
- d. 结束用户会话后始终关闭浏览器；
- e. 如果使用公共计算机，始终确保他人无法访问您的个人信息和电子邮件；以及
- f. 绝不向第三方透露您的用户名和密码。
- g. 我们将按照法律的允许或要求，或出于满足临床和运营需要的必要，对我们持有的个人信息进行存档和保留。

## 11. 第三方资源

---

- a. 本网站可能包含指向第三方网站、应用程序、服务或其他资源（简称“**第三方资源**”）的链接。包含第三方资源并不意味着我们认可相关第三方提供的内容或服务。这些第三方资源不受我们控制，我们对这些第三方所采用的隐私保护措施不承担任何责任。这些第三方应对其自身的隐私保护措施负责。建议您在任何使用任何第三方资源并披露个人信息之前，仔细阅读您所使用的每个第三方资源的使用条款和条件以及隐私政策。

## 12. 查阅和更正您的个人信息

---

- a. 您可以请求查阅我们持有的您的个人信息。我们将在合理的时间内对任何此类请求作出回应。在允许您查阅个人信息之前，我们将要求您验证身份。在法律允许的有限情况下，我们可能会拒绝查阅请求；如果我们拒绝，我们将提供书面理由以及有关您如何进行投诉的信息。在法律允许的情况下，我们可能会收取查阅费用，但不会对提出请求本身收费。
- b. 如果您认为您的个人信息不准确、过时、不完整、不相关或具有误导性，您可以请求更正您的个人信息。如果我们拒绝更正信息，我们将提供书面理由以及有关您如何进行投诉的信息。如果我们更正了已向其他实体披露的个人信息，您可以要求我们通知该实体该更正。
- c. 下文第 13 节列出了用于请求查阅或更正您个人信息的联系方式。

## 13. 如何联系我们（包括当您有投诉时）

---

- a. 如果您对我们收集、使用、披露或管理您个人信息的方式有任何疑问，请使用以下方法之一联系我们：
  - i. 发送电子邮件至：[privacyofficer@medicarementalhealthcheckin.gov.au](mailto:privacyofficer@medicarementalhealthcheckin.gov.au)
  - ii. 邮寄至：  
Group General Manager Public Affairs & General Counsel  
St Vincent's Health Australia  
Level 22, 100 William Street  
WOOLLOOMOOLOO NSW 2011
  - iii. 致电 (02) 9367 1100。

- b. 如果您希望就涉嫌违反《隐私法》的行为提出投诉，我们要求您将投诉以书面形式发送至上述电子邮件或邮寄地址。我们力求在合理的时间内（通常为 30 天）对投诉作出回应。如果您对我们的答复不满意，您可以按照澳大利亚信息专员办公室 (Office of the Australian Information Commissioner) 网站 [www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au) 上的说明向其提出投诉。