

# 隱私政策

我們的 **Medicare 心理健康關懷服務《隱私政策》** 近期已作更新。我們已於 2026 年 5 月 14 日更新了此政策，以反映我們推出的“自助支持”服務。更新內容包括以下方面的更改：

- 我們在“自助支持”中如何收集您的信息；
- 我們在提供“自助支持”的過程中可能會收集哪些個人信息；
- 您選擇匿名或使用化名使用“自助支持”的選項；
- 我們可能會將您的個人信息披露給哪些對象；以及
- 其他一般規定，以反映我們配合“自助支持”而更新的相關程序。

請閱讀下方更新後的《隱私政策》。

雖然我們建議您閱讀完整的《**Medicare 心理健康關懷服務隱私政策**》，但我們也提供了一份[摘要](#)。

## Medicare 心理健康關懷服務

## 隱私政策

### 1. 本《隱私政策》說明了什麼？

- 
- a. **St Vincent's Health Australia Limited** (ABN 75 073 503 536) (地址：Level 22, 100 William Street, Woolloomooloo NSW 2011，簡稱 **SVHA** 或“我們”) 提供 Medicare 心理健康關懷服務 (簡稱“**本服務**”)，這是一項免費的數字化心理健康服務。Medicare 心理健康關懷服務為有輕度心理健康問題或短暫性心理困擾風險，或正在經歷此類問題的人羣提供免費支持，以便他們在需要時能獲得適當的支持。

- b. 本服務包括：
- i. 為求助者及其家人、照護者和支持者提供一系列常規信息，幫助他們瞭解和管理自身的心理健康與身心健康（簡稱“**常規內容**”）。所有用戶無需創建本服務賬戶即可獲取此類信息；以及
  - ii. 符合條件的用戶能夠創建賬戶，並使用自助式資源進行自我治療（我們稱之為“**自助支持**”），或通過我們臨牀工作人員提供的建議和支持服務（通過電話、視頻或我們可能提供的其他方式）接受治療（我們稱之為“**指導支持**”）；以及
  - iii. 供您向我們提供反饋的在線表格。
- c. 配合本服務，我們提供了相關網站 [www.medicarementalhealthcheckin.gov.au](http://www.medicarementalhealthcheckin.gov.au)（簡稱“**本網站**”）。
- d. 本服務及本網站由澳大利亞政府通過衛生、殘疾和老齡部（簡稱“**本部門**”）提供資金支持。
- e. 本服務及本網站僅面向居住在澳大利亞的用戶。
- f. SVHA 受 1988 年《隱私法》（聯邦）（簡稱《**隱私法**》）以及《隱私法》附表 1 中《澳大利亞隱私原則》（**APP**）相關要求的約束。在適用情況下，我們還受相關州健康記錄立法的約束。根據 **APP 1** 的規定，我們必須制定有關如何管理個人信息的《隱私政策》。
- g. 本《隱私政策》解釋了當您創建賬戶並使用本服務或本網站時，我們將如何收集、使用和披露您的個人信息（包括您的敏感信息）。本政策還說明了您如何提出隱私投訴，以及我們將如何處理此類投訴。本《隱私政策》不涉及 SVHA 對非本服務或本網站用戶個人信息的處理。如需瞭解此類信息，請參閱我們的[《通用隱私政策》](#)（包括在您是 SVHA 聘請以提供本服務的專業人員的情況下）。
- h. 我們免費提供本《隱私政策》。如果您出於無障礙訪問的原因需要本政策的其他格式，請使用下文第 13 節中列出的聯繫方式與我們聯繫。

## 2. 本《隱私政策》的變更

---

- a. 我們可能會不時修訂本《隱私政策》。我們將在本網站上發佈通知至少 30 天，以註明做出任何修訂的時間。本《隱私政策》最後更新於 2026 年 5 月 14 日。
- b. 如果您創建並保留了賬戶，並且我們做出了影響您個人信息處理方式的重大服務變更（包括本服務停止運營、變更運營商或所有權），除了更新本《隱私政策》外，我們還會向您發出通知。

## 3. 什麼是個人信息、健康信息和敏感信息

---

- a. “**個人信息**”是指關於某個個人或可合理識別出某個個人的信息或意見，無論其真實與否，也無論其是否以物質形式記錄。
- b. “**敏感信息**”是個人信息的一個子類，包括有關個人的種族或民族血統、政治觀點、宗教信仰或從屬關係、哲學信仰、性取向或性行為、犯罪記錄、健康信息、基因信息以及生物識別信息或模板的信息或意見。
- c. “**健康信息**”是敏感信息的一個子類，包括有關個人的身體或心理健康、殘疾，或為其提供的健康服務的信息或意見。
- d. 在本《隱私政策》中，提及的個人信息包括敏感信息和健康信息。

## 4. 匿名

---

- a. 在切實可行且合法的情況下，您將可以選擇匿名或使用化名與 SVHA 互動。例如，您可以：

- i. 無需創建賬戶或登錄，即可訪問和使用“常規內容”以及本網站向公眾普遍開放的某些其他部分。我們可能會使用技術來跟蹤您對本網站的使用情況（詳見下文第 5 節和第 6 節），但在這一過程中我們不會試圖識別您的身份，除非您已創建了賬戶並已登錄，或者法律允許或要求我們這樣做；
  - ii. 使用化名通過本網站上的在線反饋表向我們提供反饋。但是，您需要提供一個有效的電子郵件地址才能進行此操作，而且我們可能可以通過您的電子郵件地址確定您的身份。不過，除非法律允許或要求，否則我們通常不會試圖使用您的電子郵件地址來識別您的身份；以及
  - iii. 出於一般目的，匿名或使用化名與我們聯繫。但是，如果我們需要您的個人信息才能提供幫助，我們可能無法充分處理此類聯繫。
- b. 您不能匿名創建賬戶來使用我們的“自助支持”或“指導支持”，因為我們需要能夠識別“自助支持”和“指導支持”的用戶，包括在出於臨牀需要的情況下。不過，您還可以向我們提供一個首選稱呼（可以是化名），該稱呼將用於與您的大多數互動中。

## 5. 個人信息的收集

---

- a. 我們可能會通過以下方式收集由您提供或關於您的個人信息：
- i. 當您使用本網站時（詳見第 4(b)(i) 和第 6 節）；
  - ii. 當您接受我們的評估流程以確認您是否有資格獲得“自助支持”和/或“指導支持”時，該流程可以通過本網站或其他方式（包括電話、在線和書面溝通，如電子郵件和短信）進行；
  - iii. 當您在我們這裏創建賬戶時；
  - iv. 當您使用我們的“自助支持”時；

- v. 當您使用我們的“指導支持”時，例如通過電話、視頻以及書面溝通（包括電子郵件和短信）期間；
  - vi. 如果您被本服務用戶指定為支持者，則在用戶指定您為其支持者時，或在您與用戶共同參加“指導支持”諮詢時；
  - vii. 如果您被本服務用戶指定為緊急聯繫人，則在其指定時；
  - viii. 如果您參與有關您使用本服務情況的調查；
  - ix. 當您通過任何方式（例如通過本網站上的反饋表、電話、電子郵件、社交媒體、郵寄或親自到訪）聯繫我們時；以及
  - x. 當醫療保健提供方（例如全科醫生、專科醫生、社區衛生中心、醫院、**Medicare** 心理健康服務或其他健康相關提供方）向我們提供此信息時（包括作為轉診或推薦您參與本服務流程的一部分）。
- b. 我們可能收集和保存的個人信息類型包括：
- i. 當您訪問和使用本網站時，我們將記錄和保存有關此類訪問和使用的某些信息，包括您的 IP 地址、訪問的日期和時間、訪問期間瀏覽的網站版塊、您在本網站上的操作，以及您所使用的瀏覽器。如果您已創建賬戶並已登錄，此信息可能會與您關聯；
  - ii. 如果您由其他醫療保健提供方轉診給我們，我們將收集並保存作為轉診一部分而收到的信息，包括您的姓名、地址、緊急聯繫人或近親，以及您的全科醫生信息。如果您希望進一步瞭解他們會收集並向我們披露哪些信息，請在他們進行此類轉診前與您的醫療保健提供方溝通。如果您允許其他醫療保健提供方將您轉診給我們，我們將視為您已同意我們收集該醫療保健提供方作為轉診一部分與我們共享的信息；
  - iii. 如果您創建賬戶，我們可能會收集：
    - A. 您的姓名、出生日期以及聯繫方式（例如您的電子郵件地址和電話號碼）；

- B. 您可選擇提供的信息，例如您的性別認同以及某些其他人口統計學特徵與種族信息；
- iv. 如果您使用我們的“自助支持”和/或“指導支持”（在創建賬戶之後），我們可能會收集您提供的、或我們在您使用“自助支持”和/或“指導支持”過程中收到或以其他方式生成的個人信息（包括健康信息和敏感信息）。這可能包括我們為協助向您提供“自助支持”和/或“指導支持”所需的信息，以及有關您使用“自助支持”和/或“指導支持”的使用情況、進展和結果的信息。這可能包括收集諸如您的健康史、家族史、既往及當前治療情況、生活方式因素、症狀和護理等個人信息，以及其他有助於我們臨牀工作人員提供適當護理的信息。此類信息可能從您的書面回覆及提交的信息中獲取，也可能記錄在我們所做的相關記錄中。我們可能會將向我們提供的、與我們的“自助支持”和/或“指導支持”相關的任何相關信息記錄在系統中。在提供“自助支持”和/或“指導支持”的過程中，我們可能還會收集您的緊急聯繫人、近親和全科醫生的姓名與聯繫方式。在使用我們的“自助支持”和/或“指導支持”時，您通常可以自主決定向我們提供哪些個人信息，但是，您的這些決定可能會影響我們提供適當護理的能力，以及您從“自助支持”和/或“指導支持”中獲得的益處。您可以隨時選擇停止使用“自助支持”和/或“指導支持”，並可繼續使用“常規內容”（相關信息請參閱第 8 節）；
- v. 如果您被本服務用戶指定為支持者或緊急聯繫人，我們可能會收集您的姓名、聯繫方式（如提供）以及您曾與該用戶一同參加“指導支持”諮詢的事實。作為支持者，您無需創建賬戶即可參加“指導支持”諮詢；除我們認為出於臨牀需要，或者您自願提供此類信息外，我們通常不會收集與支持者相關的其他個人信息；以及
- vi. 如果您通過本網站上的在線反饋表向我們提供反饋，我們將收集您的聯繫方式（這可能會暴露您的身份，例如，如果您的全名包含在您的電子郵件地址中）。

- c. 您也可以自願向我們提供其他個人信息。在這種情況下，如果我們認為根據《隱私法》我們有義務這樣做，我們可能會銷燬或去標識化此類個人信息。

## 6. Cookie、跟蹤與分析

---

- a. “Cookie”是一種放置在您的計算機或設備上的小型數據文件，它使我們能夠識別您的計算機並與之進行更有效的交互。當您訪問時，**Cookie** 可以讓本網站上的內容按預期加載並運行。它們還允許我們監控有關本網站使用情況的統計數據。  
**Cookie** 可以識別您的互聯網服務提供商和瀏覽器類型。**Cookie** 是行業標準，被大多數網站所使用。
- b. 本網站可能會使用 **Cookie**、網絡信標及類似技術來改善功能、監控性能並瞭解使用模式。我們可能會使用分析服務，並出於上述目的與服務提供商共享去標識化的或彙總的信息。如果您使用本網站，我們可能會通過使用這些工具收集有關您與本網站互動的某些信息。例如，我們可能會使用網頁瀏覽量等網絡分析工具來跟蹤本網站的一般使用情況。
- c. 您可以通過瀏覽器設置和清除瀏覽器數據來管理 **Cookie** 偏好或禁用 **Cookie**。大多數瀏覽器默認設置為接受 **Cookie**。如果您不希望接收任何 **Cookie**，您可以將瀏覽器設置為在特定網站上提示您是否接受 **Cookie**，或者默認拒絕 **Cookie**。請注意，拒絕 **Cookie** 可能會導致您無法使用本網站上的部分或全部功能（包括訪問“自助支持”和“指導支持”）。

## 7. 我們處理個人信息的目的

---

我們收集、保存、使用和披露個人信息通常是為了：



- a. 開發、提供、監控和改進本服務、本網站及相關新聞簡報和其他出版物；
- b. 向您提供與本服務和本網站相關的更新及其他通訊（詳見下文第 8 節）；
- c. 回覆諮詢和投訴；
- d. 履行我們與本部門簽訂的合同項下的義務；
- e. 監控、調查可疑活動並採取行動，包括任何實際發生或疑似未經授權使用本服務或本網站的行為；
- f. 運營和管理我們的業務，包括管理風險（包括臨牀風險）、開展審計、進行認證流程、管理法律索賠和合規義務，以及培訓和質量保證；以及
- g. 法律另有要求或允許的其他情況。

## 8. 溝通與退訂

---

- a. 如果我們已獲得您的聯繫方式，我們可能會向您發送我們認為對於安全有效地提供本服務屬適當的、與提供“自助支持”和/或“指導支持”相關的通訊信息（例如，我們可能會向您發送註冊和諮詢提醒、跟進您的進度，或建議將您轉介給其他合適的合格醫療保健提供方）。您無法退訂這些與服務相關的通訊。
- b. 我們可能會邀請您參與與本服務相關的可選的、額外的評估和研究活動，這些活動可能是在可識別身份的基礎上進行的；這意味着您的聯繫方式（例如姓名和電子郵件地址）可能會被用來通知您這一機會。您參與任何此類評估和研究活動完全出於自願。這些評估和研究活動可能由本部門聘請的第三方機構開展，在這種情況下：
  - i. 我們不對這些第三方的隱私保護措施負責，而是由本部門與這些第三方簽訂合同，並對其處理所接收之個人信息的方式施加限制。我們鼓勵您在向第三方作出選擇加入並同意的適當時機，仔細查閱任何此類第三方的隱私政策和披露聲明；以及



- ii. 如果您選擇參與這些活動，我們可能會按照邀請您時所述，或您隨後同意的方式，向這些第三方披露您的某些個人信息。之後，我們將向求助者發送一封跟進電子郵件，供其主動選擇是否參與由第三方開展的（可識別個人身份的）評估活動。
- c. 我們只會在您選擇接收的情況下，向您發送與本服務相關的其他通訊（例如，新聞簡報或服務更新）。如果您之後決定不希望收到我們發送的此類通訊，您可以隨時按照通訊中的說明，或使用下文第 13 節中列出的詳細聯繫方式聯繫我們以進行退訂。
- d. 您可以隨時按照下文第 13 節所述的方式聯繫我們，撤回您之前給予我們的與您的個人信息相關的任何同意。如果您撤回與向第三方披露您個人信息相關的同意，我們將停止與該第三方共享信息。但是，我們可能無法要求該第三方停止使用或刪除我們已經向其披露的您的個人信息，特別是如果該個人信息已被包含在用於研究或評估的數據集中，因為這些數據集不會與您的個人信息相關聯。
- e. 如果我們暫停或終止您對本服務的訪問和使用，或者您停止使用本服務或要求我們刪除您的賬戶：
  - i. 在法律允許或要求的情況下，我們可能仍會保留和使用您的個人信息；以及
  - ii. 在法律允許或要求的情況下，我們可能仍會試圖與您溝通（包括作為我們風險管理協議的一部分），例如當我們有合理理由相信，有必要藉此減輕或防止對您或任何其他個人的生命、健康或安全，或對公共健康或安全構成嚴重威脅時。

## 9. 您的個人信息的披露

---

- a. 我們可能會將您的個人信息披露給第三方，包括：

- i. 受聘向我們提供商品或服務（包括協助我們提供本服務和本網站的商品或服務）的服務提供商（包括專業顧問）；
  - ii. 參與為您提供護理的醫療及其他醫療保健專業人員，例如將您轉診至本服務的醫療保健提供方；
  - iii. 您在選擇使用“指導支持”時可能讓其參與其中的人員（例如照護者或家庭成員）；
  - iv. 獲您授權接收您個人信息的任何人，其中可能包括我們向您轉介的其他健康服務機構，或您現有的醫療保健提供方（您的授權可以是明示或默示的），以及上文第 8(b) 節中提及的第三方；
  - v. 經您同意，或當我們有合理理由相信有必要藉此減輕或防止對您或任何其他個人的生命、健康或安全，或對公共健康或安全構成嚴重威脅時，危機服務機構或緊急服務機構；以及
  - vi. 法律另有要求或允許的其他情況。
- b. 如上文第 1 節所述，本服務和本網站由澳大利亞政府通過本部門提供資金支持。須重點了解的是，根據我們與本部門簽訂的合同：
- i. 我們可能需要不時向本部門或其他相關人員披露您的個人信息，包括：
    - A. 在本部門指示時，將您的健康信息轉移給另一健康服務提供方，前提是遵守該指示不違反任何適用法律；
    - B. 作為我們投訴管理流程的一部分（但前提是：除非法律另有允許，否則我們只會在徵得您同意的情況下，才向本部門披露您作為投訴人的相關個人信息）；
    - C. 作為我們在該合同項下的報告、審計和查閱義務的一部分；以及
    - D. 與本部門根據該合同行使各項權利相關，例如要求我們遵守本部門的指示，以及本部門行使其介入權；以及

- ii. 在我們與本部門的合同終止時，我們可能會因向本部門或其指定方移交本服務和本網站的提供權，而將您的個人信息轉移給他們。在法律要求或我們與本部門的合同另有允許的情況下，我們可能會在向本部門或其指定方披露您的個人信息後，繼續保留您的個人信息副本。如果您創建了賬戶，並且我們因向本部門或其指定方移交本服務和本網站的提供權而將您的個人信息轉移給他們，我們將在法律及我們與本部門的合同允許的情況下，向您提供此類轉移的通知。
- c. 本部門可能會使用我們向其披露的個人信息來檢查我們是否履行了義務、處理投訴（但只要我們仍在提供本服務，就只有在投訴人同意向本部門披露其個人信息的情況下才會如此做）、行使與我們簽訂的合同項下的權利，並接管提供本服務和本網站的責任。本部門還可以使用這些數據開展或委託開展分析，以評估本服務是否實現了其目標，或者將其與國家數據資產相關聯，從而允許使用去標識化數據來開展已獲批的研究項目（例如澳大利亞統計局運營的“個人級綜合數據資產”(PLIDA) 和“企業縱向分析數據環境”(BLADE)，或澳大利亞健康與福利研究所運營的“國家健康數據中心”(NHDH)）。本部門還可以將去標識化信息用於下文 (e) 段所述的目的。
- d. 我們與本部門簽訂的合同可能會因重組（例如政府機構變更）或法律的另行規定，而被轉讓給任何其他聯邦實體（該術語的定義見 2013 年《公共治理、績效和問責法》（聯邦））、機構或實體。本《隱私政策》中提及的“**本部門**”包括接受我們合同轉讓的任何實體或機構。
- e. 我們或本部門也可能對您的個人信息進行去標識化處理，並將其使用或披露於多種目的。這些目的可能包括改進本服務和本網站、對本服務進行質量保證和評估，以及用於醫學研究和培訓目的。
- f. 我們將個人信息存儲在澳大利亞，通常不會將您的個人信息披露給海外接收方。如果我們在這方面的做法發生變化，我們將更新本《隱私政策》。

## 10. 我們如何保存您的個人信息

---

- a. 我們持有的您的個人信息主要以電子形式存儲。在某些情況下，您的個人信息可能會以紙質形式存儲（通常為臨時存儲）。
- b. 我們會採取措施保護我們持有的個人信息。這些措施可能包括物理安全、訪問控制、加密、安全存儲、員工培訓，以及對服務提供商的合同義務。
- c. 然而，在線共享信息無法保證 100% 安全。您可以通過以下方式幫助維護您在線共享的個人信息的隱私，包括：
- d. 結束用戶會話後始終關閉瀏覽器；
- e. 如果使用公共計算機，始終確保他人無法訪問您的個人信息和電子郵件；以及
- f. 絕不向第三方透露您的用戶名和密碼。
- g. 我們將按照法律的允許或要求，或出於滿足臨牀和運營需要的必要，對我們持有的個人信息進行存檔和保留。

## 11. 第三方資源

---

- a. 本網站可能包含指向第三方網站、應用程序、服務或其他資源（簡稱“**第三方資源**”）的鏈接。包含第三方資源並不意味着我們認可相關第三方提供的內容或服務。這些第三方資源不受我們控制，我們對這些第三方所採用的隱私保護措施不承擔任何責任。這些第三方應對其自身的隱私保護措施負責。建議您在使用任何第三方資源並披露個人信息之前，仔細閱讀您所使用的每個第三方資源的使用條款和條件以及隱私政策。

## 12. 查閱和更正您的個人信息

---

- a. 您可以請求查閱我們持有的您的個人信息。我們將在合理的時間內對任何此類請求作出回應。在允許您查閱個人信息之前，我們將要求您驗證身份。在法律允許的有限情況下，我們可能會拒絕查閱請求；如果我們拒絕，我們將提供書面理由以及有關您如何進行投訴的信息。在法律允許的情況下，我們可能會收取查閱費用，但不會對提出請求本身收費。
- b. 如果您認為您的個人信息不準確、過時、不完整、不相關或具有誤導性，您可以請求更正您的個人信息。如果我們拒絕更正信息，我們將提供書面理由以及有關您如何進行投訴的信息。如果我們更正了已向其他實體披露的個人信息，您可以要求我們通知該實體該更正。
- c. 下文第 13 節列出了用於請求查閱或更正您個人信息的聯繫方式。

## 13. 如何聯繫我們（包括當您有投訴時）

---

- a. 如果您對我們收集、使用、披露或管理您個人信息的方式有任何疑問，請使用以下方法之一聯繫我們：
  - i. 發送電子郵件至：[privacyofficer@medicarementalhealthcheckin.gov.au](mailto:privacyofficer@medicarementalhealthcheckin.gov.au)
  - ii. 郵寄至：  
Group General Manager Public Affairs & General Counsel  
St Vincent's Health Australia  
Level 22, 100 William Street  
WOOLLOOMOOLOO NSW 2011
  - iii. 致電 (02) 9367 1100。

- b. 如果您希望就涉嫌違反《隱私法》的行為提出投訴，我們要求您將投訴以書面形式發送至上述電子郵件或郵寄地址。我們力求在合理的時間內（通常為 30 天）對投訴作出回應。如果您對我們的答覆不滿意，您可以按照澳大利亞信息專員辦公室 (Office of the Australian Information Commissioner) 網站 [www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au) 上的說明向其提出投訴。