

使用条款

请注意：Medicare 心理健康关怀服务并非危机服务。Medicare 心理健康关怀服务不适用于紧急情况、急性危机或存在即时伤害风险的情况。如果您身处此类情况，包括：

1. **需要紧急医疗救治；**
2. **有伤害自己或他人的风险；或**
3. **不确定本服务是否适合您的状况，**

您应寻求具备资质的医疗保健专业人员的建议。如果您需要紧急帮助，请拨打 000 或联系危机支持服务。

根据 1987 年《公平交易法》（新南威尔士州），我们须提醒您注意以下事项：

1. **第 2 条（本条款的适用范围）：** 我们可能会不时修订本条款。如果您不同意修订后的条款，您可以停止使用本服务和本网站。
2. **第 4.1 条和第 1.1 条（重要警告和免责声明）：** 我们提供了与本服务相关的重要警告和免责声明，包括某些内容仅具有普遍适用性，不能替代专业建议。虽然我们努力提供功能完善的服务，但我们不保证您的要求一定能得到满足，也不保证您对本服务或本网站的使用不会中断或没有错误，或者本服务或本网站不含病毒及其他有害成分。对于发生在我们系统之外的数据丢失、损坏或拦截，我们不承担任何责任。
3. **第 8.2 至 8.4 条（责任）：** 根据《澳大利亚消费者法》，您可能享有我们无法排除的权利，但在我们可以限制的范围内，对于违反这些权利的情况，我们将您的补救措施限制为（由我们选择）更换或重新提供本服务或本网站，或者支付进行上述操作的费用。除非我们存在故意或鲁莽的不当行为，否则我们对您的责任上限为 5,000 澳元，且您不能向我们索赔任何特殊、间接、后果性、附

带性或惩罚性的损害赔偿，或收入损失。但是，各方的责任将根据另一方造成影响的程度予以相应减少。

4. **隐私：** 我们理解保护您的个人信息（特别是您的敏感信息和健康信息）非常重要。与任何医疗保健提供方一样，在某些情况下，我们可能会向第三方披露您的个人信息。由于本服务和本网站是由澳大利亚政府通过卫生、残疾和老龄部（简称“**本部门**”）提供资金支持的，因此在某些情况下，我们也可能会向本部门披露您的个人信息，或根据我们与该部门的协议进行披露。有关这些情况的更多详情，请参阅我们的 [《隐私政策》](#)。

1. Medicare 心理健康关怀服务

1.1 **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。

1.2 本服务目前包括：

- a. 为求助者、其家人、照护者和支持者提供的一系列常规信息，以帮助他们了解和管理自身的心理健康和身心健康（简称“**常规内容**”）。所有用户无需创建账户即可获取此类信息；
- b. 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
- c. 供您向我们提供反馈的在线表格。

1.3 配合本服务，我们提供了一个相关网站

www.medicarementalhealthcheckin.gov.au（简称“本网站”）。

1.4 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。有关本部门的进一步规定，请参见下文第 11 节。

1.5 本服务及本网站仅面向居住在澳大利亚的用户。

2. 本条款的适用范围

2.1 您对本服务和本网站的访问及使用受本条款约束。通过访问或使用本服务或本网站，即表示您同意本条款。

2.2 本服务及本网站仅供 16 岁或以上人士使用。

2.3 我们可能会不时修订本条款。我们将在本网站上发布任何修订后的条款。在任何修订生效后，您继续使用本服务或本网站即视为您接受修订后的条款。本条款最后更新于 2026 年 5 月 14 日。

2.4 如果您不同意本条款（包括对其所作的任何修订），您不得访问或使用本服务或本网站。您可以随时停止使用本服务和本网站，并可要求我们删除您创建的任何账户，详见第 10.4 条的规定。

3. “指导支持”的参与资格与创建账户

3.1 **资格标准。**“指导支持”和/或“自助支持”仅面向符合以下条件的人士：

- a. 居住在澳大利亚；
- b. 访问“指导支持”和/或“自助支持”时身在澳大利亚境内；

- c. 正在经历、或有风险经历轻度心理健康问题或短暂性心理困扰；以及
- d. 年满 16 岁或以上。16 岁或 17 岁的人士可能需要获得其父母或监护人的同意，方可参与“指导支持”和/或“自助支持”。

3.2 评估流程。 您可能会被要求进行我们的初步评估流程，以便我们确认您是否符合上文第 3.1 节所述的资格标准，并使我们能够确定“自助支持”和/或“指导支持”是否适合您。如果您不愿意，您可以不进行初步评估；但如果不进行评估，您可能无法使用“自助支持”和/或“指导支持”。经过此类评估流程后，我们可能会为您提供使用“自助支持”和/或“指导支持”的机会。

3.3 注册。 为了使用“指导支持”和/或“自助支持”，您必须获得我们根据第 3.2 节规定所授予的权限，并在本网站上注册并创建一个账户（简称“您的账户”）。您无需创建账户即可访问和使用我们的“常规内容”。

3.4 您的确认。 当您在我们这里注册账户时，您即：

- a. 同意提供真实、准确、最新及完整的信息，并维护和及时更新您的账户信息，以确保该等信息保持真实、准确、最新及完整。然而，关于您在与我们互动时可使用化名的情况，请参阅我们的 [《隐私政策》](#)；以及
- b. 声明您符合第 3.1 条规定的资格标准。如果在本条款有效期内的任何时候，您不再符合第 3.1 条规定的资格标准，您必须立即通知我们。

3.5 多重身份验证。 我们要求您针对您的账户注册并使用多重身份验证。

3.6 您的账户。 您必须妥善保管您的账户登录信息和密码，以及进行多重身份验证的方式，确保其安全。您不得与任何其他人分享您的登录信息、密码或任何多重身份验证码，除非您选择与父母或监护人分享（如适用）。如果您认为您的账户遭到了不当访问，您必须立即使用下文第 15 条中列出的详细信息通过电子邮件通知我们。您须对您账户下的所有活动负责，除非：

- a. 由于我们的疏忽或故意的不当行为，导致您的账户遭到了未经授权的访问；或

- b. 您已通知我们您的账户遭到了任何不当访问，且我们已获得合理的时间来更换您的账户登录信息。

在任何时候您均不得拥有多个活跃账户，无论是通过使用不同的姓名、电子邮件地址、别名还是任何其他组合。

3.7 密码。 我们可能会要求您不时更新您的密码。如果您忘记了密码，您可以使用本网站上的密码重置功能重置密码，或者使用下文第 15 条中列出的详细信息向我们的支持团队发送电子邮件。

3.8 问题。 如果您在使用账户或本服务时遇到任何其他问题，请使用下文第 15 条中列出的详细信息通过电子邮件联系我们的支持团队。

4. 访问和使用本服务及本网站

4.1 自助资源。 如果您访问我们的“自助”资源（即您正在访问本网站上的“常规内容”，或者您拥有账户以使用和访问“自助支持”），则您承认并同意：

- a. 所有“常规内容”和任何“自助支持”仅供用于一般信息、教育和自助目的，并未针对任何特定个人的情况、疾病或诊断进行准备；
- b. “常规内容”和“自助支持”并非旨在替代具备资质的医疗保健专业人员的建议、诊断或治疗。 在使用“常规内容”或“自助支持”时，如有任何与您健康相关的问题，您应始终寻求具备资质的医疗保健专业人员的建议；
- c. 作为“自助支持”的一部分，可能会向您提供需要完成的任务，您同意尽合理努力完成此类任务。 如果您未能做到这一点，可能会影响您从“自助支持”中获得的益处；
- d. 如果我们认为确有合理的理由，我们可以随时拒绝继续向您提供“自助支持”，包括在经过合理尝试后我们仍无法联系到您、我们认为您不再符合我们参与的

资格或评估标准，或者我们根据第 10 条终止您对本服务和本网站的访问及使用；以及

- e. 我们可能会监控您在“自助支持”中的进展，并随时就您的“自助支持”与您联系（例如，我们可能会联系您以跟进您的进展，或建议将您转介至“指导支持”或其他合适的、具备资质的医疗保健提供方）。

4.2 指导支持。如果您访问“指导支持”，即表示您承认并同意：

- a. 您必须与为您分配的相关临床医生进行讨论，并就您作为“指导支持”一部分所参加的任何课程或模块的适当性达成一致；
- b. “指导支持”可以通过多种沟通渠道（例如电话、视频或其他方式）提供，并取决于相关临床医生的专业判断；
- c. 在各次“指导支持”咨询之间，可能会向您提供需要完成的任务，您同意尽合理努力完成此类任务。如果您未能做到这一点，可能会影响您从“指导支持”中获得的益处；
- d. 我们可能会根据我们的判断以及您的目标、进展和需求，调整为您提供的咨询次数；
- e. 您可以在您的“指导支持”咨询中包含支持者（例如您的全科医生（GP）或家庭成员），如果您这样做，即表示您同意我们可以与他们分享有关您的个人信息；
- f. “指导支持”旨在补充而非取代您自己的全科医生或其他主治临床医生的面对面护理，您应继续视情况寻求并遵循面对面的医疗建议、诊断和治疗；
- g. 通过“指导支持”提供的任何临床建议或推荐仅供您个人使用，且仅基于我们与您互动的范围，并可能受限于临床医生所传达的限定条件、限制及后续建议；
- h. 您可以随时要求更换参与您“指导支持”的临床医生，我们将在合理时间内采取合理措施为您安排替换的临床医生（这可能会影响任何已计划的“指导支持”咨询的时间安排）；

- i. 虽然我们通常会尽量满足您对我们如何向您提供“指导支持”的偏好，并为您保持“指导支持”临床医生的连续性，但我们不保证“指导支持”的可用性（包括相关临床医生的可用性、预约时间、沟通渠道和语言），且这些可能会面临变更、取消或技术中断；
- j. 您同意考虑参与您“指导支持”的临床医生所提供的所有合理指示（包括任何安全指导和后续建议），并且您了解在获得相关建议或您的症状持续、恶化或发生变化时，寻求面对面护理的重要性；
- k. “指导支持”将通过我们不时提供的渠道（例如电话或视频）提供，请注意渠道的可用性可能会发生变化；
- l. 您必须始终尊重我们的临床医生及其他工作人员；以及
- m. 如果我们认为确有合理的理由，我们可以随时拒绝继续向您提供“指导支持”，包括在经过合理尝试后我们仍无法联系到您、您未能参加预定的咨询、您未能完成要求您完成的任务、我们认为您不再符合我们参与的资格或评估标准、您未能尊重我们的临床医生或其他工作人员，或者我们根据第 10 条终止您对本服务和本网站的访问及使用。

4.3 与其他医疗保健提供方联络。 如果您是由参与您护理的医疗保健提供方（例如您的全科医生）转诊至本服务，我们可能会与他们就您的护理情况进行沟通。但是，您无需获得全科医生或其他医疗保健专业人员的转诊即可使用本服务或平台。

4.4 转介。 作为我们提供的“自助支持”和“指导支持”的一部分，我们可能会建议将您转介给其他医疗保健提供方（例如全科医生、社区卫生中心、执业护士）。

4.5 危机或紧急服务。 我们可能会采取我们认为合理且必要的任何措施，在征得您同意的情况下，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，为您转介危机服务或紧急服务。

4.6 本服务和本网站的使用。 在访问和使用本服务及本网站时，您不得：

- a. 违反任何适用法律，或出于任何非法目的的访问或使用本服务或本网站；

- b. 分发病毒、间谍软件、损坏的文件或任何其他可能损害任何计算机硬件或软件运行的类似软件或程序；或
- c. 参与任何其他妨碍他人访问本服务或本网站的行为。

4.7 遵守《澳大利亚医疗保健权利宪章》。 您对本服务及本网站的访问也受 [《澳大利亚医疗保健权利宪章》（第二版）](#)（以下简称 [《宪章》](#)）及其不时修订之版本的约束。《宪章》说明了在澳大利亚接受医疗保健时可以期待的权益，例如有权获得以受尊重的方式提供的安全医疗保健。《宪章》的翻译版本可在此处获取：[My Healthcare Rights - flyer for consumers - All translations | Australian Commission on Safety and Quality in Health Care](#)（我的医疗保健权利 - 消费者宣传册 - 所有译文 | 澳大利亚医疗安全与质量委员会）。

4.8 《澳大利亚医疗保健权利宪章》的定制版本：请在此处查看您的权利：[Understanding your healthcare rights | Australian Commission on Safety and Quality in Health Care](#)（了解您的医疗保健权利 | 澳大利亚医疗安全与质量委员会）。澳大利亚医疗安全与质量委员会提供专为您和您的族群（原住民）量身定制的版本、无障碍版本（大字印刷版、动画视频、针对认知障碍人士的指南以及录音版）和 LGBTQI+ 版本。这些是由第三方提供的外部文件，并非 SVHA 所有。

5. 知识产权

5.1 一般确认。 存在于本服务和本网站中的所有版权和其他知识产权（包括任何内容、名称、标识和商标）均归我们或我们的许可方所有，并受澳大利亚及其他国家法律的保护。

5.2 内容。 您可以：

- a. 在保留此类材料中包含的任何版权声明或免责声明的前提下，永久性地（除非您对本服务的访问和使用权限被终止）下载、复制、打印、存储和查看通过本

服务或本网站专门发送给您的任何材料（例如，通过电子邮件发送的材料，或专门提供并打包供下载或打印的材料，但不包括仅能在本网站上访问的材料）；以及

- b. 只要我们仍向您提供此类信息供您查看，您就可以访问和查看本网站上向您开放的任何其他内容（但不得下载、打印或存储，除非是作为正常查看流程一部分的临时缓存），

在上述任何一种情况下，均仅限用于您个人的非商业用途。

6. 安全

尽管我们采取了多项措施来保障在线通信渠道的安全，但在线共享信息永远无法做到 100% 安全。您可以通过以下方式帮助维护您在线共享的个人隐私的隐私，包括：

- a. 结束用户会话后始终关闭浏览器；
- b. 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
- c. 绝不向第三方透露您的用户名、密码或任何多重身份验证结果。

您不得绕过本服务或本网站的任何安全机制，也不得篡改、妨碍本服务或本网站的运行，或对本服务或本网站进行未经授权的访问或修改。

7. 侵权索赔

如果您发现对本服务或本网站中任何版权或其他知识产权的实际、威胁或疑似侵权行为，您必须通知我们。我们可能会选择提起诉讼，以防止对我们或我们的许可方在本服务或本网站中权利的侵犯，并就此类侵权行为要求损害赔偿。如果我们提出要求，

您必须向我们提供我们在该索赔方面合理需要的所有非金钱协助。SVHA 及其许可方将有权获得 SVHA 及我们的许可方就该索赔所追回的任何损害赔偿。

8. 责任

8.1 重要免责声明。 虽然我们努力提供功能完善的服务，但我们不保证您的要求一定能得到满足，也不保证您对本服务或本网站的使用不会中断或没有错误，或者本服务或本网站不含病毒及其他有害成分。对于在我们计算机系统之外发生的（例如通过互联网传输时发生的）发送至本服务或本网站，或从本服务或本网站发出之数据的丢失、损坏或拦截，我们概不负责。我们建议您在设备上安装并使用最新的防病毒、反间谍和防火墙软件。

8.2 不可排除条款。 本条款中的任何内容均不排除、限制或修改任何法律所隐含或强制规定、且依法不能被排除或限制的任何保证、条款、条件、担保，或任何权利或救济（包括在特定情况下保护商品和服务购买者的《澳大利亚消费者法》中的各项保证）。如果根据《澳大利亚消费者法》或任何其他适用法律，有任何与本条款相关的保证、担保、条款或条件被隐含或强制规定且无法排除（简称“**不可排除条款**”），并且我们能够限制您因违反该不可排除条款而可获得的补救措施，则我们对违反该不可排除条款的责任将仅限于我们选择的以下一项或多项：

- a. 就商品而言：更换商品或提供同等商品；修理商品；支付更换商品或获取同等商品的费用；或支付修理商品的费用；或
- b. 就服务而言：重新提供服务，或支付重新提供服务的费用。

8.3 责任限制。 在遵守我们在不可排除条款项下义务的前提下，并在法律允许的最大范围内：

- a. 在任何情况下，我们均不对您承担责任，且任何损害赔偿金额均不包括特殊、间接、后果性、附带性或惩罚性的损害赔偿，或收入损失；以及

- b. 我们对您根据本条款或与其标的物相关的所有索赔的最高累计责任上限（但不包括由于我们的故意或鲁莽不当行为引起的情况）为 5,000 澳元，

无论该责任是基于合同、侵权（包括过失）、衡平法、法规还是任何其他依据，也无无论此类损失或损害是否可以预见，甚至即使已获知可能发生此类损失或损害。就此目的而言，“鲁莽”的不当行为是指我们明知存在重大风险，但在采取或不采取行动时鲁莽地罔顾后果。

8.4 按比例分担责任。 如果一方的行为或不作为导致或促成了损失或责任，则另一方根据本条款对其承担的任何责任将按相应比例减少。

9. 第三方资源

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。这些“第三方资源”不受我们控制，我们对这些第三方提供的资源不承担任何责任。这些第三方应对其自身的资源负责。我们建议您仔细阅读您使用的各项“第三方资源”的使用条款和条件以及隐私政策。

10. 暂停与终止

10.1 如果您违反、或我们合理怀疑您违反了本条款的任何规定，我们可能会暂停您对本服务和本网站的全部或部分访问及使用，直至我们合理确信您已停止违约或对违约行为进行了补救。

10.2 如果您违反了本条款，并且在违约行为可以补救的情况下，未能在我们通知您该违约行为并要求您补救后的 7 天内予以补救，我们可能会终止您对本服务和本网站的访问及使用。在根据第 10.1 条暂停服务的任何期间内，我们均可采取此终止措施。

10.3 如果我们暂停或终止您对本服务和本网站的访问及使用，您必须停止使用，并且不得再访问本服务和本网站。

10.4 如果我们暂停或终止您对本服务和本网站的访问及使用，或者您停止使用本服务或本网站或要求我们删除您的账户，这不影响任何已产生的权利或救济。请参阅我们的[《隐私政策》](#)，了解在这种情况下我们将如何处理您的个人信息。

11. 本部门

11.1 如上文第 1.4 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。但是，本部门不提供本服务或本网站，并且根据本条款或在与本服务或本网站相关的事项中，对您不承担任何义务、注意义务或责任。

11.2 但是，根据我们与本部门签订的合同条款：

- a. 我们可能需要不时向本部门或各种其他实体或个人披露您的个人信息；以及
- b. 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。

更多信息请参阅我们的[《隐私政策》](#)。

11.3 此外，我们可随时通过向您发送相应通知，将本条款转让给本部门或其指定方（包括与向其移交本服务和本网站提供权相关的情况）。

11.4 我们与本部门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（该术语定义见 2013 年《公共治理、绩效和问责法》（联邦））、机构或实体。本第 11 条中提及的“**本部门**”包括接受我们合同转让的任何实体或机构。

12. 通知

12.1 我们将通过电子邮件向您可能提供给我们的任何电子邮件地址发送通知（如果您注册了账户，我们将向与该账户关联的电子邮件地址发送通知）。

12.2 如果您需要就本条款向我们发送通知，您可以使用下文第 15 条中列出的详细信息通过电子邮件向我们发送。

12.3 即使发件人收到告知邮件无法送达的退信，该电子邮件仍将被视为已收到。但是，在这种情况下，发件人必须在收到退信后的一周内尝试重新发送该电子邮件。

13. 一般规定

13.1 我们可能会不时在不另行通知的情况下，暂时或永久地修改或撤销本服务或本网站的全部或部分内容。

13.2 如果任何一方未能或延迟履行其在本条款项下的任何义务，且该延迟是由于超出该方合理控制范围的情况造成的，则该方对此不承担任何责任。

13.3 本条款受澳大利亚首都领地现行法律的管辖。如果您是澳大利亚居民，则各方均服从您通常居住的州或领地法院的非专属管辖权。如果您不是澳大利亚居民，则各方均服从澳大利亚首都领地法院的专属管辖权。

13.4 本条款仅对您个人有效，不得转让给任何其他人。

13.5 第 4.3、4.5、5.1、5.2(a)、7、8、10.4、11、12、13、14 和 15 条，以及任何根据其性质在您终止访问和使用本服务后仍然有效的条款，将在任何此类终止后继续有效。

13.6 本条款中任何全部或部分无效或无法执行的条款，均应在其无效或无法执行的范围内予以剔除。本条款其余部分的有效性和可执行性不受影响。

13.7 除非以书面形式并经授予方签署，否则对本条款项下任何权利或救济的放弃均无效。该弃权仅在特定情况且仅针对其被授予的特定目的有效。

13.8 根据本条款，单独或部分行使、未能行使或延迟行使某项权利或救济，并不构成对该权利或救济的放弃，也不会阻止对该权利或救济或任何其他权利或救济的进一步行使。

13.9 除本条款另有明确规定外，一方在本条款项下的权利是对法律规定的任何其他权利或救济的补充，且不排除或限制该等权利或救济。

14. 解释

14.1 **解释。** 除非另有相反意图，否则以下解释规则适用于本条款：

- a. 标题仅为方便起见，不影响本条款的解释；
- b. 单数包含复数，反之亦然；
- c. 中性或表明特定性别的词语包含所有性别；
- d. 当一个词或短语被赋予特定含义时，该词或短语的其他词性及语法形式也具有相应含义；
- e. “例如”、“包括”、“特别是”及类似表达并非用作、也不应被解释为限制性词语；
- f. 提及：
 - i. “人”时，包括自然人、合伙企业、合资企业、政府机构、协会、公司或其他法人团体；以及
 - ii. 某“事物”时，包括该事物的一部分；

- g. 任何解释规则均不得因某一方负责起草本条款或其任何部分而对该方不利。

15. 联系我们

15.1 如果您：

- a. 对本条款有任何疑问；
- b. 需要与本网站相关的任何技术支持；
- c. 希望就本条款向我们发送通知；或
- d. 因任何其他原因需要联系我们，

您可以通过电子邮件 privacyofficer@medicarementalhealthcheckin.gov.au 与我们联系。

15.2 请注意，我们的技术和服务支持团队不会提供医疗建议。