

使用條款

請注意：**Medicare** 心理健康關懷服務並非危機服務。**Medicare** 心理健康關懷服務不適用於緊急情況、急性危機或存在即時傷害風險的情況。如果您身處此類情況，包括：

1. 需要緊急醫療救治；
2. 有傷害自己或他人的風險；或
3. 不確定本服務是否適合您的狀況，

您應尋求具備資質的醫療保健專業人員的建議。如果您需要緊急幫助，請撥打 **000** 或聯繫危機支持服務。

根據 1987 年《公平交易法》（新南威爾士州），我們須提請您注意以下事項：

1. **第 2 條（本條款的適用範圍）**：我們可能會不時修訂本條款。如果您不同意修訂後的條款，您可以停止使用本服務和本網站。
2. **第 4.1 條和第 1.1 條（重要警告和免責聲明）**：我們提供了與本服務相關的重要警告和免責聲明，包括某些內容僅具有普遍適用性，不能替代專業建議。雖然我們努力提供功能完善的服務，但我們不保證您的要求一定能得到滿足，也不保證您對本服務或本網站的使用不會中斷或沒有錯誤，或者本服務或本網站不含病毒及其他有害成分。對於發生在我們系統之外的數據丟失、損壞或攔截，我們不承擔任何責任。
3. **第 8.2 至 8.4 條（責任）**：根據《澳大利亞消費者法》，您可能享有我們無法排除的權利，但在我們可以限制的範圍內，對於違反這些權利的情況，我們將您的補救措施限制為（由我們選擇）更換或重新提供本服務或本網站，或者支付進行上述操作的費用。除非我們存在故意或魯莽的不當行為，否則我們對您的責任上限為 5,000 澳元，且您不能向我們索賠任何特殊、間接、後果性、附

帶性或懲罰性的損害賠償，或收入損失。但是，各方的責任將根據另一方造成影響的程度予以相應減少。

4. **隱私：** 我們理解保護您的個人信息（特別是您的敏感信息和健康信息）非常重要。與任何醫療保健提供方一樣，在某些情況下，我們可能會向第三方披露您的個人信息。由於本服務和本網站是由澳大利亞政府通過衛生、殘疾和老齡部（簡稱“**本部門**”）提供資金支持的，因此在某些情況下，我們也可能會向本部門披露您的個人信息，或根據我們與該部門的協議進行披露。有關這些情況的更多詳情，請參閱我們的 [《隱私政策》](#)。

1. Medicare 心理健康關懷服務

1.1 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。

1.2 本服務目前包括：

- a. 為求助者、其家人、照護者和支持者提供的一系列常規信息，以幫助他們瞭解和管理自身的心理健康和身心健康（簡稱“**常規內容**”）。所有用戶無需創建賬戶即可獲取此類信息；
- b. 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
- c. 供您向我們提供反饋的在線表格。

1.3 配合本服務，我們提供了一個相關網站

www.medicarementalhealthcheckin.gov.au (簡稱“本網站”) 。

1.4 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。有關本部門的進一步規定，請參見下文第 11 節。

1.5 本服務及本網站僅面向居住在澳大利亞的用戶。

2. 本條款的適用範圍

2.1 您對本服務和本網站的訪問及使用受本條款約束。通過訪問或使用本服務或本網站，即表示您同意本條款。

2.2 本服務及本網站僅供 16 歲或以上人士使用。

2.3 我們可能會不時修訂本條款。我們將在本網站上發佈任何修訂後的條款。在任何修訂生效後，您繼續使用本服務或本網站即視為您接受修訂後的條款。本條款最後更新於 2026 年 5 月 14 日。

2.4 如果您不同意本條款 (包括對其所作的任何修訂)，您不得訪問或使用本服務或本網站。您可以隨時停止使用本服務和本網站，並可要求我們刪除您創建的任何賬戶，詳見第 10.4 條的規定。

3. “指導支持”的參與資格與創建賬戶

3.1 **資格標準。**“指導支持”和/或“自助支持”僅面向符合以下條件的人士：

- a. 居住在澳大利亞；
- b. 訪問“指導支持”和/或“自助支持”時身在澳大利亞境內；

- c. 正在經歷、或有風險經歷輕度心理健康問題或短暫性心理困擾；以及
- d. 年滿 16 歲或以上。16 歲或 17 歲的人士可能需要獲得其父母或監護人的同意，方可參與“指導支持”和/或“自助支持”。

3.2 評估流程。 您可能會被要求進行我們的初步評估流程，以便我們確認您是否符合上文第 3.1 節所述的資格標準，並使我們能夠確定“自助支持”和/或“指導支持”是否適合您。如果您不願意，您可以不進行初步評估；但如果不進行評估，您可能無法使用“自助支持”和/或“指導支持”。經過此類評估流程後，我們可能會為您提供使用“自助支持”和/或“指導支持”的機會。

3.3 註冊。 爲了使用“指導支持”和/或“自助支持”，您必須獲得我們根據第 3.2 節規定所授予的權限，並在本網站上註冊並創建一個賬戶（簡稱“您的賬戶”）。您無需創建賬戶即可訪問和使用我們的“常規內容”。

3.4 您的確認。 當您在我們這裏註冊賬戶時，您即：

- a. 同意提供真實、準確、最新及完整的信息，並維護和及時更新您的賬戶信息，以確保該等信息保持真實、準確、最新及完整。然而，關於您在與我們互動時可使用化名的情況，請參閱我們的[《隱私政策》](#)；以及
- b. 聲明您符合第 3.1 條規定的資格標準。如果在本條款有效期內的任何時候，您不再符合第 3.1 條規定的資格標準，您必須立即通知我們。

3.5 多重身份驗證。 我們要求您針對您的賬戶註冊並使用多重身份驗證。

3.6 您的賬戶。 您必須妥善保管您的賬戶登錄信息和密碼，以及進行多重身份驗證的方式，確保其安全。您不得與任何其他人分享您的登錄信息、密碼或任何多重身份驗證碼，除非您選擇與父母或監護人分享（如適用）。如果您認爲您的賬戶遭到了不當訪問，您必須立即使用下文第 15 條中列出的詳細信息通過電子郵件通知我們。您須對您賬戶下的所有活動負責，除非：

- a. 由於我們的疏忽或故意的不當行爲，導致您的賬戶遭到了未經授權的訪問；或

- b. 您已通知我們您的賬戶遭到了任何不當訪問，且我們已獲得合理的時間來更換您的賬戶登錄信息。

在任何時候您均不得擁有多個活躍賬戶，無論是通過使用不同的姓名、電子郵件地址、別名還是任何其他組合。

3.7 密碼。 我們可能會要求您不時更新您的密碼。如果您忘記了密碼，您可以使用本網站上的密碼重置功能重置密碼，或者使用下文第 15 條中列出的詳細信息向我們的支持團隊發送電子郵件。

3.8 問題。 如果您在使用賬戶或本服務時遇到任何其他問題，請使用下文第 15 條中列出的詳細信息通過電子郵件聯繫我們的支持團隊。

4. 訪問和使用本服務及本網站

4.1 自助資源。 如果您訪問我們的“自助”資源（即您正在訪問本網站上的“常規內容”，或者您擁有賬戶以使用和訪問“自助支持”），則您承認並同意：

- a. 所有“常規內容”和任何“自助支持”僅供用於一般信息、教育和自助目的，並未針對任何特定個人的情況、疾病或診斷進行準備；
- b. “常規內容”和“自助支持”並非旨在替代具備資質的醫療保健專業人員的建議、診斷或治療。 在使用“常規內容”或“自助支持”時，如有任何與您健康相關的問題，您應始終尋求具備資質的醫療保健專業人員的建議；
- c. 作為“自助支持”的一部分，可能會向您提供需要完成的任務，您同意盡合理努力完成此類任務。 如果您未能做到這一點，可能會影響您從“自助支持”中獲得的益處；
- d. 如果我們認為確有合理的理由，我們可以隨時拒絕繼續向您提供“自助支持”，包括在經過合理嘗試後我們仍無法聯繫到您、我們認為您不再符合我們參與的

資格或評估標準，或者我們根據第 10 條終止您對本服務和本網站的訪問及使用；以及

- e. 我們可能會監控您在“自助支持”中的進展，並隨時就您的“自助支持”與您聯繫（例如，我們可能會聯繫您以跟進您的進展，或建議將您轉介至“指導支持”或其他合適的、具備資質的醫療保健提供方）。

4.2 指導支持。如果您訪問“指導支持”，即表示您承認並同意：

- a. 您必須與為您分配的相關臨牀醫生進行討論，並就您作為“指導支持”一部分所參加的任何課程或模塊的適當性達成一致；
- b. “指導支持”可以通過多種溝通渠道（例如電話、視頻或其他方式）提供，並取決於相關臨牀醫生的專業判斷；
- c. 在各次“指導支持”諮詢之間，可能會向您提供需要完成的任務，您同意盡合理努力完成此類任務。如果您未能做到這一點，可能會影響您從“指導支持”中獲得的益處；
- d. 我們可能會根據我們的判斷以及您的目標、進展和需求，調整為您提供的諮詢次數；
- e. 您可以在您的“指導支持”諮詢中包含支持者（例如您的全科醫生（GP）或家庭成員），如果您這樣做，即表示您同意我們可以與他們分享有關您的個人信息；
- f. “指導支持”旨在補充而非取代您自己的全科醫生或其他主治臨牀醫生的面對面護理，您應繼續視情況尋求並遵循面對面的醫療建議、診斷和治療；
- g. 通過“指導支持”提供的任何臨牀建議或推薦僅供您個人使用，且僅基於我們與您互動的範圍，並可能受限於臨牀醫生所傳達的限定條件、限制及後續建議；
- h. 您可以隨時要求更換參與您“指導支持”的臨牀醫生，我們將在合理時間內採取合理措施為您安排替換的臨牀醫生（這可能會影響任何已計劃的“指導支持”諮詢的時間安排）；

- i. 雖然我們通常會盡量滿足您對我們如何向您提供“指導支持”的偏好，併為您保持“指導支持”臨牀醫生的連續性，但我們不保證“指導支持”的可用性（包括相關臨牀醫生的可用性、預約時間、溝通渠道和語言），且這些可能會面臨變更、取消或技術中斷；
- j. 您同意考慮參與您“指導支持”的臨牀醫生所提供的所有合理指示（包括任何安全指導和後續建議），並且您瞭解在獲得相關建議或您的症狀持續、惡化或發生變化時，尋求面對面護理的重要性；
- k. “指導支持”將通過我們不時提供的渠道（例如電話或視頻）提供，請注意渠道的可用性可能會發生變化；
- l. 您必須始終尊重我們的臨牀醫生及其他工作人員；以及
- m. 如果我們認為確有合理的理由，我們可以隨時拒絕繼續向您提供“指導支持”，包括在經過合理嘗試後我們仍無法聯繫到您、您未能參加預定的諮詢、您未能完成要求您完成的任務、我們認為您不再符合我們參與的資格或評估標準、您未能尊重我們的臨牀醫生或其他工作人員，或者我們根據第 10 條終止您對本服務和本網站的訪問及使用。

4.3 與其他醫療保健提供方聯絡。 如果您是由參與您護理的醫療保健提供方（例如您的全科醫生）轉診至本服務，我們可能會與他們就您的護理情況進行溝通。但是，您無需獲得全科醫生或其他醫療保健專業人員的轉診即可使用本服務或平臺。

4.4 轉介。 作為我們提供的“自助支持”和“指導支持”的一部分，我們可能會建議將您轉介給其他醫療保健提供方（例如全科醫生、社區衛生中心、執業護士）。

4.5 危機或緊急服務。 我們可能會採取我們認為合理且必要的任何措施，在徵得您同意的情況下，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，為您轉介危機服務或緊急服務。

4.6 本服務和本網站的使用。 在訪問和使用本服務及本網站時，您不得：

- a. 違反任何適用法律，或出於任何非法目的訪問或使用本服務或本網站；
- b. 分發病毒、間諜軟件、損壞的文件或任何其他可能損害任何計算機硬件或軟件運行的類似軟件或程序；或
- c. 參與任何其他妨礙他人訪問本服務或本網站的行為。

4.7 遵守《澳大利亞醫療保健權利憲章》。 您對本服務及本網站的訪問也受 [《澳大利亞醫療保健權利憲章》（第二版）](#)（以下簡稱 [《憲章》](#)）及其不時修訂之版本的約束。《憲章》說明了在澳大利亞接受醫療保健時可以期待的權益，例如有權獲得以受尊重的方式提供的安全醫療保健。《憲章》的翻譯版本可在此處獲取：[My Healthcare Rights - flyer for consumers - All translations | Australian Commission on Safety and Quality in Health Care](#)（[我的醫療保健權利 - 消費者宣傳冊 - 所有譯文 | 澳大利亞醫療安全與質量委員會](#)）。

4.8 《澳大利亞醫療保健權利憲章》的定製版本：請在此處查看您的權利：[Understanding your healthcare rights | Australian Commission on Safety and Quality in Health Care](#)（[瞭解您的醫療保健權利 | 澳大利亞醫療安全與質量委員會](#)）。
[澳大利亞醫療安全與質量委員會](#)提供專為您和您的族羣（原住民）量身定製的版本、無障礙版本（大字印刷版、動畫視頻、針對認知障礙人士的指南以及錄音版）和LGBTQI+ 版本。這些是由第三方提供的外部文件，並非 SVHA 所有。

5. 知識產權

5.1 一般確認。 存在於本服務和本網站中的所有版權和其他知識產權（包括任何內容、名稱、標識和商標）均歸我們或我們的許可方所有，並受澳大利亞及其他國家法律的保護。

5.2 內容。 您可以：

- a. 在保留此類材料中包含的任何版權聲明或免責聲明的前提下，永久性地（除非您對本服務的訪問和使用權限被終止）下載、複製、打印、存儲和查看通過本服務或本網站專門發送給您的任何材料（例如，通過電子郵件發送的材料，或專門提供並打包供下載或打印的材料，但不包括僅能在本網站上訪問的材料）；以及
- b. 只要我們仍向您提供此類信息供您查看，您就可以訪問和查看本網站上向您開放的任何其他內容（但不得下載、打印或存儲，除非是作為正常查看流程一部分的臨時緩存）。

在上述任何一種情況下，均僅限用於您個人的非商業用途。

6. 安全

儘管我們採取了多項措施來保障在線通信渠道的安全，但在線共享信息永遠無法做到 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：

- a. 結束用戶會話後始終關閉瀏覽器；
- b. 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
- c. 絕不向第三方透露您的用戶名、密碼或任何多重身份驗證結果。

您不得繞過本服務或本網站的任何安全機制，也不得篡改、妨礙本服務或本網站的運行，或對本服務或本網站進行未經授權的訪問或修改。

7. 侵權索賠

如果您發現對本服務或本網站中任何版權或其他知識產權的實際、威脅或疑似侵權行為，您必須通知我們。我們可能會選擇提起訴訟，以防止對我們或我們的許可方在本服務或本網站中權利的侵犯，並就此類侵權行為要求損害賠償。如果我們提出要求，您必須向我們提供我們在該索賠方面合理需要的所有非金錢協助。SVHA 及其許可方將有權獲得 SVHA 及我們的許可方就該索賠所追回的任何損害賠償。

8. 責任

8.1 重要免責聲明。 雖然我們努力提供功能完善的服務，但我們不保證您的要求一定能得到滿足，也不保證您對本服務或本網站的使用不會中斷或沒有錯誤，或者本服務或本網站不含病毒及其他有害成分。對於在我們計算機系統之外發生的（例如通過互聯網傳輸時發生的）發送至本服務或本網站，或從本服務或本網站發出之數據的丟失、損壞或攔截，我們概不負責。我們建議您在設備上安裝並使用最新的防病毒、反間諜和防火牆軟件。

8.2 不可排除條款。 本條款中的任何內容均不排除、限制或修改任何法律所隱含或強制規定、且依法不能被排除或限制的任何保證、條款、條件、擔保，或任何權利或救濟（包括在特定情況下保護商品和服務購買者的《澳大利亞消費者法》中的各項保證）。如果根據《澳大利亞消費者法》或任何其他適用法律，有任何與本條款相關的保證、擔保、條款或條件被隱含或強制規定且無法排除（簡稱“**不可排除條款**”），並且我們能夠限制您因違反該不可排除條款而可獲得的補救措施，則我們對違反該不可排除條款的責任將僅限於我們選擇的以下一項或多項：

- a. 就商品而言：更換商品或提供同等商品；修理商品；支付更換商品或獲取同等商品的費用；或支付修理商品的費用；或
- b. 就服務而言：重新提供服務，或支付重新提供服務的費用。

8.3 責任限制。 在遵守我們在不可排除條款項下義務的前提下，並在法律允許的最大範圍內：

- a. 在任何情況下，我們均不對您承擔責任，且任何損害賠償金額均不包括特殊、間接、後果性、附帶性或懲罰性的損害賠償，或收入損失；以及
- b. 我們對您根據本條款或與其標的物相關的所有索賠的最高累計責任上限（但不包括由於我們的故意或魯莽不當行為引起的情況）為 5,000 澳元，

無論該責任是基於合同、侵權（包括過失）、衡平法、法規還是任何其他依據，也無論此類損失或損害是否可以預見，甚至即使已獲知可能發生此類損失或損害。就此目的而言，“魯莽”的不當行為是指我們明知存在重大風險，但在採取或不採取行動時魯莽地罔顧後果。

8.4 按比例分擔責任。 如果一方的行為或不作為導致或促成了損失或責任，則另一方根據本條款對其承擔的任何責任將按相應比例減少。

9. 第三方資源

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。這些“第三方資源”不受我們控制，我們對這些第三方提供的資源不承擔任何責任。這些第三方應對其自身的資源負責。我們建議您仔細閱讀您使用的各項“第三方資源”的使用條款和條件以及隱私政策。

10. 暫停與終止

10.1 如果您違反、或我們合理懷疑您違反了本條款的任何規定，我們可能會暫停您對本服務和本網站的全部或部分訪問及使用，直至我們合理確信您已停止違約或對違約行為進行了補救。

10.2 如果您違反了本條款，並且在違約行為可以補救的情況下，未能在我們通知您該違約行為並要求您補救後的 7 天內予以補救，我們可能會終止您對本服務和本網站的訪問及使用。在根據第 10.1 條暫停服務的任何期間內，我們均可採取此終止措施。

10.3 如果我們暫停或終止您對本服務和本網站的訪問及使用，您必須停止使用，並且不得再訪問本服務和本網站。

10.4 如果我們暫停或終止您對本服務和本網站的訪問及使用，或者您停止使用本服務或本網站或要求我們刪除您的賬戶，這不影響任何已產生的權利或救濟。請參閱我們的 [《隱私政策》](#)，瞭解在這種情況下我們將如何處理您的個人信息。

11. 本部門

11.1 如上文第 1.4 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。但是，本部門不提供本服務或本網站，並且根據本條款或在與本服務或本網站相關的事項中，對您不承擔任何義務、注意義務或責任。

11.2 但是，根據我們與本部門簽訂的合同條款：

- a. 我們可能需要不時向本部門或各種其他實體或個人披露您的個人信息；以及
- b. 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。

更多信息請參閱我們的 [《隱私政策》](#)。

11.3 此外，我們可隨時通過向您發送相應通知，將本條款轉讓給本部門或其指定方（包括與向其移交本服務和本網站提供權相關的情況）。

11.4 我們與本部門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（該術語定義見 2013 年《公共治理、績效和問責法》（聯邦））、機構或實體。本第 11 條中提及的“**本部門**”包括接受我們合同轉讓的任何實體或機構。

12. 通知

12.1 我們將通過電子郵件向您可能提供給我們的任何電子郵件地址發送通知（如果您註冊了賬戶，我們將向與該賬戶關聯的電子郵件地址發送通知）。

12.2 如果您需要就本條款向我們發送通知，您可以使用下文第 15 條中列出的詳細信息通過電子郵件向我們發送。

12.3 即使發件人收到告知郵件無法送達的退信，該電子郵件仍將被視為已收到。但是，在這種情況下，發件人必須在收到退信後的一週內嘗試重新發送該電子郵件。

13. 一般規定

13.1 我們可能會不時在不另行通知的情況下，暫時或永久地修改或撤銷本服務或本網站的全部或部分內容。

13.2 如果任何一方未能或延遲履行其在本條款項下的任何義務，且該延遲是由於超出該方合理控制範圍的情況造成的，則該方對此不承擔任何責任。

13.3 本條款受澳大利亞首都領地現行法律的管轄。如果您是澳大利亞居民，則各方均服從您通常居住的州或領地法院的非專屬管轄權。如果您不是澳大利亞居民，則各方均服從澳大利亞首都領地法院的專屬管轄權。

13.4 本條款僅對您個人有效，不得轉讓給任何其他人。

13.5 第 4.3、4.5、5.1、5.2(a)、7、8、10.4、11、12、13、14 和 15 條，以及任何根據其性質在您終止訪問和使用本服務後仍然有效的條款，將在任何此類終止後繼續有效。

13.6 本條款中任何全部或部分無效或無法執行的條款，均應在其無效或無法執行的範圍內予以剔除。本條款其餘部分的有效性和可執行性不受影響。

13.7 除非以書面形式並經授予方簽署，否則對本條款項下任何權利或救濟的放棄均無效。該棄權僅在特定情況且僅針對其被授予的特定目的有效。

13.8 根據本條款，單獨或部分行使、未能行使或延遲行使某項權利或救濟，並不構成對該權利或救濟的放棄，也不會阻止對該權利或救濟或任何其他權利或救濟的進一步行使。

13.9 除本條款另有明確規定外，一方在本條款項下的權利是對法律規定的任何其他權利或救濟的補充，且不排除或限制該等權利或救濟。

14. 解釋

14.1 解釋。除非另有相反意圖，否則以下解釋規則適用於本條款：

- a. 標題僅為方便起見，不影響本條款的解釋；
- b. 單數包含複數，反之亦然；
- c. 中性或表明特定性別的詞語包含所有性別；
- d. 當一個詞或短語被賦予特定含義時，該詞或短語的其他詞性及語法形式也具有相應含義；
- e. “例如”、“包括”、“特別是”及類似表達並非用作、也不應被解釋為限制性詞語；

- f. 提及：
 - i. “人”時，包括自然人、合夥企業、合資企業、政府機構、協會、公司或其他法人團體；以及
 - ii. 某“事物”時，包括該事物的一部分；
- g. 任何解釋規則均不得因某一方負責起草本條款或其任何部分而對該方不利。

15. 聯繫我們

15.1 如果您：

- a. 對本條款有任何疑問；
- b. 需要與本網站相關的任何技術支持；
- c. 希望就本條款向我們發送通知；或
- d. 因任何其他原因需要聯繫我們，

您可以通過電子郵件 privacyofficer@medicarementalhealthcheckin.gov.au 與我們聯繫。

15.2 請注意，我們的技術和服務支持團隊不會提供醫療建議。