

隐私声明

Royal Flying Doctor Service Western Operations

(皇家飞行医生服务西澳公司) 个人信息收集、存储及披露政策

皇家飞行医生服务所西澳公司 (RFDS WO) 专注于为我们的患者提供急救和航空医疗服务、初级保健服务、牙科服务和医疗箱。作为非营利组织，我们还需要管理员工记录，与利益相关者沟通，通过媒体和网络开展宣传活动，筹集资金，处理反馈，并向我们的出资者报告。

皇家飞行医生服务所西澳公司会收集患者、患者照料人、代表、家人和朋友，员工和志愿者（包括求职者），援助者（捐助者）及其他人员的个人信息。

我们严格遵守《1988年隐私法 (Privacy Act 1988)》（以下简称为《法案》）、《澳大利亚隐私原则 (Australian Privacy Principles)》（简称《原则》）及其他法令的法律规定。我们会采取一切合理的措施来保护所有个人信息。

一般而言，我们会：

- 执行公平、公开和透明的信息管理；
- 通过合法且正当的方式收集信息；
- 仅收集、使用和披露我们为达到预期目的或遵守法律规定所需要的信息；
- 采取合理措施保证信息的准确性；
- 直接通过患者本人收集相关信息（若患者无法向我们提供信息，或者已经同意由他人转为提供信息，则我们可能还需要从患者代表、推荐人或医院及医疗服务机构等其他机构处收集信息）

- 管理信息访问权限及更正；
- 确保适当的信息存储能力和安全性；
- 尽快销毁或删除不符合预期目的的信息；
- 确保所有的员工都了解隐私方面的要求；
- 承认有视觉或听觉障碍的人，以及文化背景和所用语言不同的人需要给予特殊的照顾。

我们收集哪些信息，为何要收取这些信息？

患者

为了向患者提供适当的护理和治疗，并让患者亲属了解他们的情况，我们会收集患者身份和联系方式信息、健康信息及其他敏感信息（包括事实和看法）。其中某些信息可能来自第三方（如患者代表、医院或转诊医生）。患者可以选择不提供某些特定信息，但这可能会削弱我们提供服务的能力——虽然我们无论在什么情况下都会尽力而为。

出于该主要目的，我们在护理期间可能会拍摄临床图像。除非获得书面同意，否则我们不会将这些图像用于教育和培训目的。

我们会使用患者提供的联系方式来寻求他们的反馈。是否要继续联系取决于患者本人的意愿（他们可以以后选择停止联系）。

有时，我们会通过媒体、社交媒体、新闻通讯或网站公开分享患者的个人经历。然而，我们只会在获得患者明确的书面许可后才会

这样做。此外，我们还将制定相应的协议，以便针对引起媒体关注的事件消除个人信息，并进行一般性报导。

员工

我们会从申请入职人员处收集信息，并在他们工作期间继续收集信息。我们收集的信息包括身份信息、联系方式、就业和教育履历、推荐人信息及意见、医疗信息、犯罪史、财务情况（银行、税务和退休金信息）及其他详细资料。

援助者

收到捐赠时，我们通常会收集捐赠者的身份信息、联系方式和财务信息（如信用卡信息）。我们会按照《澳大利亚筹款协会行为准则（Fundraising Institute of Australia Code of Conduct）》，通过信件、电子邮件和短信/彩信（接收者可以随时使用我们的便捷工具退订）等联系方式，让援助者了解一般活动和其他筹款活动的进展。

如果援助者选择不提供身份或联系方式信息，则我们将无法提供收据或新活动及新机会的详细信息。

其他

任何参加皇家飞行医生服务所西澳公司活动或进入基地的人都可以会被拍摄照片或视频。对于个人，我们在使用其图像进行宣传之前会先征求本人的书面许可。对于在公共场所出现的群众或团体，逐一征求许可的做法是不切实际的。因此，我们会在未透露个人信息（例如已知的姓名）的情况下使用这些图像。

皇家飞行医生服务所西澳公司的各个基地均在其外部和公共区域安装了安全闭路电视摄像机。

海外披露

我们不会在海外披露个人信息，除非：

- 披露该信息的对象是信息所有者本人；
- 已获得许可；
- 已去除个人信息；
- 遇到受允许的一般情况或已获得澳大利亚法律授权（例如离岸支付或信用卡等数据的处理过程）。

您可以用什么方式访问您的个人信息？还有哪些人拥有访问权限？

患者

若出现以下情况，我们将披露患者信息：

- 为了实现提供保健和医疗服务的主要目的；
- 我们已获得患者或其代表的许可；
- 其他医疗专业人员要求提供（在未通知患者或患者未表示同意的紧急情况下）；
- 当法律要求时（例如需强制报告某些疾病、虐待、授权或传讯）；
- 应对非法活动或防止个人或公众的生命、健康或安全受到严重的紧急威胁；
- 已去除个人身份信息，且用于研究、统计数据整理和公共卫生领域的资料；
- 在正式质量审查期间；
- 我们政府资助者（如：西澳大利亚州卫生部西澳大利亚州西澳乡村医疗服务）要求提供这类信息。

您可以通过提交书面申请来访问我们所拥有的、与您有关的其他个人信息，我们将在 10 个工作日内作出回复。在提供访问权限之前，我们需要确认您的身份，而且我们可能会收取合理的费用。

根据《法案》，在某些情况下（例如影响他人的隐私），我们可以拒绝信息访问申请。我们拒绝申请时会以书面形式告知理由。

请注意，我们不会通过电话提供信息，除非我们确定询问者是信息所有者本人或其法定或指定代表。

如果我们掌握的信息存在错误或需要更新，您可以随时通知我们，我们将进行更改。有时我们可能会拒绝信息删除或更改请求（例如医疗意见），但申请人可以在档案中添加单独的信息。

员工

我们会在一段时间内保留未聘用求职者的求职申请。若后续出现了其他适合这类求职者的工作机会，我们将再次使用这些申请。我们将按照申请人的要求销毁求职申请资料，并且不再将其列入招聘人才库。

根据《隐私法》的规定，我们的员工没有访问信息的合法权限，但他们可以向其经理提交书面申请，并查看自己的档案信息。他们不能对自己的记录进行任何更改，但如果他们愿意，则可以在档案中添加相应的注释。

援助者及其他人员

如果我们所保管的信息存在错误或需要更新，我们将在您向我们指出不正确之处及其原因，且确定询问者为信息所有者本人或其法定或指定代表后尽快进行修正。

在极少数情况下，我们可能无法让您访问您的个人信息，此时我们会告知原因。

我们有时会通过第三方服务提供商来进行调查、收集信息或登记事件。我们做这些工作的时候会严格遵守我们制定的隐私标准。在某些情况下，这些提供商可能在海外运营。援助者可以随时停止与我们交流信息。

我们会如何保护您的信息

我们只允许因主要收集目的必须使用信息的员工访问您的信息，从而保护信息的安全。

皇家飞行医生服务所西澳公司会采取一系列硬件和软件保安措施来保护您的信息。我们会确保所有纸质记录的安全——患者记录将始终由我们的临床工作人员负责保管，副本则会直接转移或交给医院的工作人员。我们

会把所有文件都带回基地，并保存在上锁的仓库中。在转移过程中，这些文件将始终保持密封的状态。

我们将以安全的方式将通过网站收集的信息存储于我们的数据库中，而且只有已授权人员可以访问这些信息。

我们的网站使用 Cookies 来追踪网站访问情况并改善用户体验。我们的在线信用卡处理器也可以使用 Cookies 来执行身份识别和反欺诈功能。您可以禁用 Cookies，但禁用后会导致某些站点功能无法使用。

Facebook 和 Twitter 等社交媒体提供商会通过我们的网站设置 Cookies，这样可以完善您在他们网站上保存的个人资料，或者增加他们所保管的数据量。我们建议您阅读这些网站的隐私政策。

我们的网站可能包含其他相关网站的链接。我们无法控制这些网站的内容或隐私处理方式，也不能为其负责。

我们网站中的某些区域（例如捐赠支付）会使用 SSL 技术来加密在您的浏览器和网站之间传输的数据。我们会尽全力提升网站捐赠和交易过程的安全性和可靠性。

然而，每个人都应该意识到，通过互联网传输信息（包括通过电子邮件或传真）存在固有的风险。尽管我们采取了一切合理的措施来保护传输至本网站的信息，但您提交的信息依然有可能在传输过程中被第三方获取。使用我们的在线系统表示您同意接受以下规定：对于任何可能感染您计算机的安全漏洞、病毒或其他恶意软件或可能出现的数据、收入或其他损失，皇家飞行医生服务所西澳公司不承担任何责任。

我们会不定时地直接联系我们的长期援助者，以便更新或确认他们的个人信息或信用卡信息。当我们进行这项工作时，我们会利用现有的数据库，为您提供足够的信息（包

括您信用卡号的最后四位数字)，方便您确认来电者是不是我们派遣的代表。

如果有人要求您提供完整信用卡号和 CVV 验证码，则您应该将此视为骗局，忽略这类请求并向 www.scamwatch.gov.au 报告联系人信息，或尽快联系我们的筹款和沟通团队。

如果您对我们处理隐私的方法有疑问 请在办公时间联系我们的隐私专员

如何发起隐私相关投诉

我们鼓励任何对皇家飞行医生服务所西澳公司个人信息管理制度存在疑问的人在第一时间直接与我们联系：

隐私专员
皇家飞行医生服务所西澳公司
电话: 08 9417 6300
传真: 08 9417 6309
电邮: westops@rfdswa.com.au
地址: 3 Eagle Drive, Jandakot WA 6164

请参阅我们的反馈表，了解投诉处理流程的更多详情。

你也可以选择发起外部投诉。您还可以向以下机构投诉：

The Office of the Australian Information Commissioner
(澳大利亚信息专员办公室)
> www.oaic.gov.au/privacy/privacy-complaints
电邮: enquiries@oaic.gov.au
传真: 02 9284 9666
地址: GPO Box 5218, Sydney NSW 2001

我们随时可能审查并调整政策。发生这种情况时，我们将更新并公开此隐私声明。

