



Royal Flying Doctor Service  
WESTERN AUSTRALIA

# Dichiarazione sulla privacy

## Politica del Royal Flying Doctor Service Western Operations per la raccolta, l'archiviazione e la divulgazione di informazioni personali

Il Royal Flying Doctor Service Western Operations (RFDS WO) fornisce ai nostri pazienti servizi di medicina d'urgenza e aerea, salute primaria, odontoiatrici e cassoni medici. In quanto organizzazione no-profit, gestiamo anche i dati dei dipendenti, comunichiamo con i nostri stakeholder, conduciamo campagne pubblicitarie con i media e online, raccogliamo fondi, gestiamo i feedback e riferiamo ai nostri finanziatori.

RFDS WO raccoglie informazioni personali dai nostri pazienti e dai loro assistenti, rappresentanti, familiari e amici; dai dipendenti e dai volontari, compresi quelli che si candidano a lavorare con noi; dai nostri sostenitori (donatori) e da altri.

Ci impegniamo a soddisfare i nostri requisiti legali ai sensi del Privacy Act 1988 (l'Atto), dei Principi australiani sulla privacy (i Principi) e di qualsiasi altra legislazione. Ci impegniamo con ogni ragionevole sforzo per salvaguardare tutte le informazioni personali.

In generale noi:

- Garantiamo una gestione equa, aperta e trasparente delle informazioni
- Raccogliamo informazioni in modo lecito e corretto
- Raccogliamo, utilizziamo e divulghiamo solo le informazioni di cui abbiamo

bisogno per lo scopo previsto o per rispettare la legge

- Adottiamo misure ragionevoli per garantire l'accuratezza delle informazioni
- Otteniamo informazioni sui pazienti direttamente da loro (anche se potremmo aver bisogno di ottenerle anche da un rappresentante, da chi li indirizza a noi o da un altro ente, come un ospedale o un servizio medico, se il paziente non è in grado di fornirci le informazioni o ha dato a qualcun altro il consenso di farlo a nome suo)
- Regoliamo l'accesso e le correzioni
- Garantiamo conservazione e sicurezza adeguate
- Distruggiamo o rimuoviamo i dati identificativi delle informazioni non necessarie per lo scopo previsto non appena possibile
- Assicuriamo che tutto il nostro personale sia consapevole delle aspettative relative alla privacy
- Riconosciamo che le persone con problemi di vista o di udito e le persone culturalmente e linguisticamente diverse possono richiedere una particolare considerazione.

## Quali informazioni raccogliamo e perché?

### Pazienti

Raccogliamo i dati identificativi e di contatto, i dati sanitari e quelli sensibili (fatti e opinioni), per fornire cure e trattamenti adeguati ai nostri pazienti e per far sapere ai loro parenti più stretti come stanno. Alcune di queste informazioni possono provenire da terzi (ad esempio: da un rappresentante, da un ospedale o da un medico di riferimento). I pazienti possono scegliere di non fornire dettagli specifici e questo può ridurre la nostra capacità di fornire servizi, anche se faremo comunque sempre del nostro meglio.

Durante un intervento di cura possono essere realizzate immagini cliniche per questo scopo primario. Tali immagini non saranno utilizzate per scopi educativi e formativi a meno che non sia stato ottenuto il consenso scritto.

Utilizziamo i dati di contatto dei pazienti per ottenere il loro feedback. Ogni ulteriore contatto è subordinato alla loro adesione (e possono decidere di ritirare la loro partecipazione in seguito).

A volte cerchiamo di condividere pubblicamente l'esperienza personale dei pazienti attraverso i media, i social media, le nostre newsletter o il sito web. Lo facciamo solo quando abbiamo il loro esplicito permesso scritto. Per il resto, disponiamo di protocolli per garantire la de-identificazione e la segnalazione solo di carattere generale per un incidente che suscita l'interesse dei media.

### Dipendenti

Raccogliamo informazioni da persone che si candidano a lavorare con noi e durante il loro impiego per questi scopi. Queste informazioni includono l'identità, i contatti, la

storia lavorativa ed educativa, i dettagli e le opinioni di chi li ha riferiti a noi, i dettagli medici, la fedina penale, i dati finanziari (bancari, fiscali e pensionistici) e altri dettagli.

### Sostenitori

Quando viene effettuata una donazione in genere raccogliamo l'identità, i contatti e le informazioni finanziarie (come i dati della carta di credito). Siamo guidati dal Codice di condotta del Fundraising Institute of Australia e utilizziamo i dati di contatto per informare i sostenitori di eventi e altre campagne di raccolta fondi per posta, e-mail e SMS/MMS (possono scegliere di non partecipare in qualsiasi momento utilizzando il nostro semplice meccanismo).

Se scelgono di non fornire identità o informazioni di contatto, non possiamo fornire una ricevuta o dettagli sui prossimi eventi e opportunità.

### Altro

Chiunque partecipi ad un evento o visiti una base di RFDS WO può essere filmato o fotografato. Per gli individui, cerchiamo di ottenere il consenso scritto prima di utilizzare le loro immagini per scopi promozionali. Per le scene di folla, in un luogo pubblico, sarebbe impraticabile chiedere il consenso e potremmo utilizzare queste immagini e non includere alcun dato personale (come il nome, anche se conosciuto).

Tutte le basi RFDS WO sono dotate di telecamere di sicurezza a circuito chiuso in aree esterne e di accesso pubblico.

### Divulgazione all'estero

Non divulghiamo informazioni personali all'estero, a meno che:

- Siano dirette alla persona stessa
- Il consenso sia stato fornito

- Le informazioni siano private di dati identificativi
- Sia una situazione generale consentita o autorizzata dalla legge australiana (ad esempio: pagamenti o elaborazione dati offshore, come le carte di credito).

## Come potete accedere alle vostre informazioni personali? Chi altro ha accesso?

### Pazienti

Divulghiamo le informazioni sui pazienti:

- Per lo scopo primario di fornire un servizio sanitario e medico
- Quando abbiamo il consenso del paziente o del suo rappresentante
- Ad altri professionisti sanitari (in caso di emergenza, questo può essere fatto senza preavviso o consenso esplicito)
- Quando richiesto dalla legge (ad esempio: notifica obbligatoria di alcune malattie, abuso, mandato o citazione in giudizio)
- In caso di attività illecite o per prevenire una minaccia grave e imminente alla vita, alla salute o alla sicurezza (di un individuo o del pubblico)
- Come dati privi di identificazione per la ricerca, la compilazione di statistiche e la sanità pubblica
- Durante una revisione formale della qualità
- Ai nostri finanziatori governativi (ad es: Ministero della Salute del WA e Servizi Sanitari rurali del WA).

Potete accedere ad altre informazioni personali in nostro possesso che vi riguardano, presentando una richiesta scritta alla quale risponderemo entro 10 giorni lavorativi. Dovremo confermare la vostra identità prima di fornire l'accesso e potremmo addebitarvi una tariffa ragionevole.

Esistono alcuni casi, ai sensi della legge, in cui possiamo negare una richiesta, ad esempio se ha un impatto sulla privacy di un'altra persona. Se neghiamo una richiesta, ne indichiamo i motivi per iscritto.

Si prega di notare che le informazioni non vengono fornite per telefono, a meno che non siamo certi che il richiedente sia l'individuo in questione o il suo rappresentante legale o designato.

Se un dettaglio in nostro possesso non è corretto o non è aggiornato, potete farcelo sapere in qualsiasi momento e noi lo cambieremo. A volte potremmo non essere d'accordo a rimuoverlo o a modificarlo (ad esempio se si tratta di un parere medico), ma possiamo aggiungere informazioni separate al fascicolo.

### Dipendenti

Le domande di assunzione non accolte vengono conservate per un periodo di tempo nel caso in cui possano essere adatte ad eventuali opportunità simili che si rendano disponibili. Distruggeremo qualsiasi candidatura e non la considereremo più come parte del pool di reclutamento su richiesta del Candidato.

Anche se i nostri dipendenti non hanno un diritto legale di accesso ai sensi della legge sulla privacy, possono comunque fare richiesta scritta al loro manager e rivedere il contenuto dei loro fascicoli. Non possono apportare modifiche alla loro documentazione, ma possono aggiungere una nota al loro fascicolo, se lo desiderano.

### Sostenitori e altri

Se le informazioni in nostro possesso non sono corrette o non sono aggiornate, le aggiorneremo il prima possibile dopo che ci avrete mostrato come e perché non sono corrette e una volta che saremo certi che il richiedente sia l'individuo in questione o il suo rappresentante legale o designato.

Nell'improbabile caso in cui non fossimo in grado di fornirvi l'accesso alle vostre informazioni personali, ve ne comunicheremo le ragioni.

A volte ci avvaliamo di fornitori di servizi terzi per condurre sondaggi, raccogliere informazioni e registrare eventi. Quando lo facciamo, ci assicuriamo che i nostri standard di privacy siano rispettati. A volte questi fornitori operano dall'estero. Un sostenitore può scegliere di rinunciare a ricevere comunicazioni da parte nostra in qualsiasi momento.

## Come salvaguardiamo le vostre informazioni

Proteggiamo le informazioni dandone accesso solo al personale che ne ha bisogno per lo scopo primario della raccolta.

RFDS WO adotta una serie di misure di sicurezza hardware e software per proteggere le vostre informazioni. Teniamo al sicuro tutte le registrazioni cartacee: le cartelle cliniche dei pazienti vengono sempre conservate presso il nostro personale clinico e le copie vengono consegnate direttamente al personale addetto al trasferimento o all'ospedale. Tutta la documentazione viene riportata nelle nostre basi e conservata in un deposito chiuso a chiave. È sempre sigillata durante il trasferimento.

Le informazioni raccolte attraverso il nostro sito web vengono archiviate in modo sicuro nei nostri database e sono accessibili solo al personale autorizzato.

Il nostro sito web utilizza i cookie per monitorare le visite al sito e migliorare l'esperienza dell'utente. Il nostro elaboratore di carte di credito online può anche utilizzare i cookie per l'identificazione e la lotta alle frodi. I cookie possono essere disabilitati,

ma alcune funzioni del sito potrebbero non essere disponibili.

I fornitori di social media, tra cui Facebook e Twitter, impostano cookie attraverso il nostro sito web che possono migliorare il profilo dell'utente sul loro sito web o contribuire ai dati in loro possesso. Vi invitiamo a leggere le loro politiche sulla privacy.

Il nostro sito web può contenere link ad altri siti di interesse. Non possiamo controllare o essere responsabili del loro contenuto o delle loro pratiche sulla privacy.

Alcune sezioni dei nostri siti web (ad esempio: pagamenti di donazioni) sono protette con la tecnologia SSL per criptare i dati tra il vostro browser e il sito web. Intraprendiamo ogni sforzo possibile per rendere le donazioni e le transazioni all'interno del nostro sito web il più sicure e protette possibili.

Tuttavia, tutti devono essere consapevoli del fatto che la trasmissione di informazioni via Internet, anche via e-mail o fax, comporta dei rischi intrinseci. Anche se sono stati intrapresi tutti gli sforzi ragionevoli per proteggere le informazioni trasmesse a questo sito web, c'è la possibilità che le informazioni da voi inviate possano essere osservate da terzi durante il transito. Utilizzando il nostro sistema online, l'utente riconosce di non ritenere RFDS WO responsabile per eventuali violazioni della sicurezza, virus o altri software dannosi che possono infettare il computer dell'utente o per qualsiasi perdita di dati, ricavi o altro che possa verificarsi.

Di tanto in tanto contattiamo direttamente i nostri sostenitori abituali per aggiornare o confermare i dati personali o quelli della carta di credito. Quando lo facciamo, vi forniamo informazioni sufficienti derivanti dal nostro database esistente (incluse, se del caso, le ultime quattro cifre della vostra

carta di credito) affinché possiate essere certi che il chiamante sia il nostro rappresentante.

Se vi viene richiesto il numero completo della vostra carta di credito e il numero di

CVV, dovete considerarla una bufala, non tenerne conto e segnalare il contatto a [www.scamwatch.gov.au](http://www.scamwatch.gov.au) oppure contattare il nostro team di raccolta fondi e comunicazione il prima possibile.

**Se avete domande su come gestiamo la privacy contattate il nostro Responsabile della Privacy durante l'orario di lavoro**

## Come presentare un reclamo relativo alla vostra privacy

Incoraggiamo chiunque possa avere un problema su come RFDS WO ha gestito le informazioni personali a risolverlo direttamente con noi:

**Il Responsabile della Privacy  
RFDS Western Operations**  
T 08 9417 6300  
F 08 9417 6309  
E [westops@rfdswa.com.au](mailto:westops@rfdswa.com.au)  
I 3 Eagle Drive, Jandakot WA 6164

Si prega di fare riferimento al nostro modulo di feedback per ulteriori dettagli sul nostro processo di gestione dei reclami.

Potete anche scegliere di presentare un reclamo esterno. Tra le altre agenzie, potete presentare il vostro reclamo a:

**Ufficio del Commissario  
australiano per le informazioni**  
> [www.oaic.gov.au/privacy/privacy-complaints](http://www.oaic.gov.au/privacy/privacy-complaints)  
E [enquiries@oaic.gov.au](mailto:enquiries@oaic.gov.au)  
F 02 9284 9666  
I GPO Box 5218, Sydney NSW 2001

La nostra politica è soggetta a revisioni e cambiamenti. Quando ciò accade, aggiorneremo e renderemo disponibile al pubblico questa dichiarazione sulla privacy.

