

Privacy Policy

Sakura Family Clinic recognise the importance of protecting the privacy and the rights of individuals in relation to their personal information. This document is our privacy policy and it tells you how we collect and manage your personal information. We respect your rights to privacy and have a legal obligation to abide by the provisions of the Privacy Act 1988 (Cth) (the Act). The rules that an organisation must follow under the Act are known as the Australian Privacy Principles, and cover areas including the collection, use, disclosure, quality and security of personal information.

About your personal information

When used in this privacy policy, the term “personal information” has the meaning given to it in the Act. In general terms, it is any information that can be used to personally identify you. This may include your name, address, telephone number, email address and profession or occupation. If the information we collect personally identifies you, or you are reasonably identifiable from it, the information will be considered personal information. Our privacy policy covers all people who use our services or otherwise provide their personal information to us.

For the purposes of this privacy policy, no distinction has been made between the handling of personal information and sensitive information (as that term is defined in the Act); therefore all information will be referred to as "personal information" throughout this document.

Personal information that we collect and hold

We may collect the following types of personal information:

- your name, address and telephone number;
- your age or date of birth;
- your Medicare number, Veterans’ Affairs number, Health Care Card number, health fund details, pension number or private/overseas insurance number;
- your current medications or treatments;
- information relevant to your medical care, including but not limited to your previous and current medical history and your family medical history (where clinically relevant);
- your ethnic background;
- your profession, occupation or job title;
- the name of any health service provider or medical specialist to whom you are referred, copies of any letters of referrals and copies of any reports back; and
- any additional information relating to you that you provide to us directly through our medical staff at Sakura Family Clinic.

We may also collect some information that is not personal information because it does not identify you or anyone else. For example, we may collect anonymous answers to surveys or aggregated information about how users use our website.

The way we collect your personal information

We collect your personal information directly from you unless it is unreasonable or impracticable to do so. When collecting personal information from you, we may collect it in ways including:

- by you completing one of our registration forms;
- as disclosed by you during the course of a consultation at our clinic; or
- through your access and use of our website.

We may also collect personal information from third parties including:

- information provided on your behalf with your consent;
- from a health service provider who refers you to medical staff our Clinic;
- from health service providers to whom you are referred;
- from your employer or prospective employer; or
- from third party bodies such as law enforcement agencies and other government entities.

Purposes of our collecting, holding, using and disclosing your personal information

We collect personal information about you so that we can perform our business activities and functions and to provide the best possible quality of service to you.

We collect, hold, use and disclose your personal information for the following purposes:

- to provide medical services and treatment to you, and to enable you to be attended by medical staff at our Clinic;
- for administrative and billing purposes;
- to update our records and keep your contact details up to date;
- to process and respond to any complaint made by you;
- to comply with any law, rule, regulation, lawful and binding determination, decision or direction of a regulator, or in co-operation with any governmental authority of any country;
- for the purposes of data research and analysis including conducting clinical trials and proactive screenings and for the purpose of sending you direct marketing communications in relation to these;
- for inclusion in a recall register to be advised of follow up visits and medical updates;
- for the purpose of reporting back to your employer or prospective employer, their authorised representatives and their insurer in the case of a work-related consultation or service;

- to answer enquiries and provide information or advice about existing and new products or services and all matters relevant to the services we provide to you;
- to conduct business processing functions including providing personal information to our related bodies corporate, contractors, service providers or other third parties;
- for the administrative, marketing (including direct marketing), planning, product or service development, quality control and research purposes of the Sakura Family Clinic; and
- to meet obligations of notification to our medical defence organisations or insurers.

Your personal information will not be shared, sold, rented or disclosed other than as described in this Privacy Policy or as permitted under the Act.

Disclosure of your information

We may disclose your personal information to:

- our employees and our medical professionals who provide medical services to you at our Clinic, related bodies corporate, contractors or service providers for the purposes of operation of our business, fulfilling requests by you, and to otherwise provide products and services to you including, without limitation, web hosting providers, IT systems administrators, mailing houses, couriers, payment processors, data entry service providers, electronic network administrators, debt collectors, and professional advisors such as accountants, solicitors, business advisors and consultants;
- suppliers and other third parties with whom we have commercial relationships, for business, marketing, and related purposes;
- your employer or prospective employer, their authorised representatives and their insurer in the case of a work-related consultation or service; and
- any organisation or person for any authorised purpose with your express consent.

Direct marketing materials

We may send you direct marketing communications and information about our products and services that we consider may be of interest to you. These communications may be sent in various forms, including mail, SMS, fax and email, in accordance with all applicable marketing laws, such as the Spam Act 2003 (Cth). If, in your dealings with us, you indicate a preference for a method of communication, we will endeavour to use that method whenever practical to do so. In addition, at any time you may opt-out of receiving marketing communications from us by contacting us or by using opt-out facilities provided in the marketing communications and we will then ensure that your name is removed from our mailing list.

Accessing and correcting your personal information

You may request access to any personal information we hold about you at any time by contacting us. Where we hold information that you are entitled to access, we will try to provide you with suitable means of accessing it (for example, by mailing or emailing it to you). We may charge you a fee to cover our administrative and other reasonable costs in providing the information to you and, if so, the fees will be as advised from time to time. We will not charge for simply making the request and will not charge for making any corrections to your personal information.

There may be instances where we cannot grant you access to the personal information we hold; however, we will only do so in accordance with our rights and obligations under the Act. For example, we may need to refuse access if granting access would interfere with the privacy of others or if it would result in a breach of confidentiality.

If that happens, we will give you written reasons for any refusal.

If you believe that personal information we hold about you is incorrect, incomplete or inaccurate, then you may send us a written request to amend it, including the basis on which you are requesting the amendment. We will consider if the information requires amendment. If we do not agree that there are grounds for amendment then we will add a note to the personal information stating that you disagree with it.

Complaint procedure regarding a breach of privacy

If you believe that your privacy has been breached, please contact us in accordance with the arrangements set out below and provide details of the incident so that we can investigate it.

Our procedure for investigating and dealing with privacy breaches is for the incident or complaint to be dealt with in the first instance by our managing directors.

Disclosure of your personal information to anyone outside Australia

In relation to medicals and consultations procured or requested by our overseas clients, we may disclose your personal information to these clients in their countries of operation. We do not otherwise disclose your personal information to overseas recipients. In the event that we would like or are required to do so, we will obtain your consent.

Security

We take reasonable steps to ensure your personal information is protected from misuse and loss and from unauthorised access, modification or disclosure. We may hold your information in either electronic or hard copy form. Personal information is destroyed or de-identified when no longer needed.

As our website is linked to the internet, and the internet is inherently insecure, we cannot provide any assurance regarding the security of transmission of information you communicate to us online. We also cannot guarantee that the information you

supply will not be intercepted while being transmitted over the internet. Accordingly, any personal information or other information which you transmit to us online is transmitted at your own risk.

Contacting us

If you have any questions about this privacy policy, any concerns or a complaint regarding the treatment of your privacy or a possible breach of your privacy, please let us know in writing. We will treat your requests or complaints confidentially. Our director will contact you within 48 hours after receipt of your complaint to discuss your concerns and outline options regarding how they may be resolved. We will aim to ensure that your complaint is resolved in a timely and appropriate manner.

Changes to our privacy policy

We may change this privacy policy from time to time. Any updated versions of this privacy policy will be posted on our website.

This privacy policy was last updated on 24 March 2015.

プライバシーポリシー

さくらファミリークリニックは、以下のとおり個人情報保護方針を定め、個人情報の保護の重要性を認識したうえで推進いたします。当院は、1988年に制定されたプライバシーアクトを尊重し、法のもとに従います。組織が従うべき規律はAustralian Privacy Principlesとして知られており、個人情報の収集、使用、公開、質およびセキュリティについてを定められています。

プライバシー情報

プライバシー情報のうち個人情報とは、個人情報保護法による個人情報を指すものとし、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日、住所、電話番号、連絡先、職業など特定の個人を識別できる情報を指します。当院のプライバシーポリシーは患者様または個人情報の提供をされた方全てに該当します。

収集、保持される個人情報

当院では以下の個人情報を収集することがあります。

- 名前、住所、電話番号
- 年齢もしくは生年月日
- メディケア番号、プライベート保険の番号、海外旅行保険および海外滞在用健康保険等の個人番号
- 現在飲んでいる薬や行っている治療
- 医療に関する情報、例えば診療に関係する病歴、既往歴、家族歴など
- 国籍および人種
- 職業

- 健康保険の種類、紹介先の専門医、紹介状およびレポートのコピー
- 当院で医療スタッフに提供された個人に関するその他の情報

当院では個人情報ではない個人が特定されない情報を収集することもあります。無記名の意識調査、ウェブサイトの使われ方の記録などがこれにあたります。

個人情報の収集方法

不可能もしくは困難を伴う場合を除いて、個人情報はご本人より収集されます。その際の収集方法は以下の通りです。

- 本人による登録フォームの記入
- 診療中に話し合った内容
- ウェブサイトおよびメールからのお問い合わせ・登録

第三者による個人情報を以下のように収集することもあります。

- 本人の同意のもとに開示された情報
- 保険会社より当院へ開示された情報
- 保険会社より専門医へ開示された情報
- 雇用先もしくは内定先の企業より
- 政府機関および法執行機関などの第三者より

個人情報の収集、保持、使用および開示の目的

当院では患者様に最も適切な医療サービスを提供するために個人情報を収集します。個人情報の収集、保持、使用および開示の目的は以下の通りです。

- 当院にて医師による医療サービスおよび治療を提供させていただくため
- 登録およびお支払いのため
- 記録済みの連絡先の確認のため
- 苦情があった場合の対応と処理のため
- 法律、制定、規律などに従うため、もしくは各国の政府機関に協力するため
- 臨床試験、治験などのための調査や、それに関するマーケティングのために連絡を取る場合
- リコールへの登録、次回予約、定期診療のため
- 職業に関する診察において、雇用先もしくは内定先の企業、担当者、保険会社への報告のため
- 患者様からの医療品や治療等に関する質問に答えるため
- 職業医療のプロセスにおいて企業、契約先、保険会社その他の第三者へ個人情報の提供をするため
- 当院における登録、宣伝、企画、製品やサービスの発展、品質管理、調査目的
- 当院の契約先の医療賠償機関からの通知があった場合

個人情報はこのプライバシーポリシーに記載された事項及びプライバシーアクトで許可された事項以外において、共有、売買、貸し出または開示されることはありません。

情報の開示

個人情報が開示される場合その開示先は以下を含みます。

- 本人の希望におけるもの：当院医師およびスタッフ、提携先の医療機関、ビル管理会社、保険会社、ビジネスにおける契約先、支払先など
- 本人の希望もしくは円滑に業務を行う上で必要な開示先：電子ネットワーク管理会社、ウェブ管理会社、ITエンジニア、債務取立者、弁護士、会計士、コンサルタントなどの専門家など他
- 当院の供給先や、当院と仕事や宣伝に関連する目的の商業関係にある第三者
- 職業医療の診療における本人の雇用先もしくは内定先企業、担当者、保険会社
- 本人の同意許可書を保持する団体もしくは個人

宣伝材料

当院での製品もしくはサービスを、ご利用を希望される方に直接お知らせすることがあります。2003年のスパム法などの宣伝に関わる法律の下に、郵送、テキスト、ファックス、メールなどの連絡方法が考慮されます。ご利用者の希望に沿った連絡手段を可能な限り用いることとなります。宣伝に関する連絡を希望されない場合はメーリングリストより除外させていただきます。

個人情報へのアクセスと修正

当院へお問い合わせいただくことによりいつでも本人の個人情報へアクセスすることができます。ご本人であることを確認した上で、必要な情報を郵送、メールなどにより提供します。その際手数料等をいただく場合もあることをご了解ください。料金が発生する場合はあらかじめその都度お知らせします。個人情報の問い合わせ及び修正において料金をいただくことはありません。アクト法の権利と義務に照らし合わせた結果個人情報の提供ができないと判断することもあります。例えば、他の方のプライバシーの侵害につながる場合、守秘義務に反する場合などがこれにあたります。そのような場合は、開示ができない理由を明記しまして文書にてご連絡します。当院での個人情報が正確ではないと思われる場合、修正の理由を明記した上で文書にてお問い合わせください。当院で修正が必要か検討させていただき、不必要と判断した場合は個人情報に本人が同意していない旨を追記いたします。

個人情報保護違反に関する問題提起

プライバシーの侵害があったと思われる場合、下記の方法により当院までお問い合わせください。調査いたします。当院でのプライバシーの侵害に関する調査と対応は院長により迅速に行われます。

オーストラリア国外における個人情報の開示

海外からの患者様への診察に関しては、本人からの了承を得た上で、出身国および滞在国からの個人情報開示のリクエストに応じることもあります。それ以外には個人情報を外国に提示することはありません。

セキュリティー

当院では個人情報を正確かつ最新の状態に保ち、個人情報への不正アクセス、紛失、破損、改ざん、漏えいなどをぼうしするため、セキュリティシステムの維持、管理体制の整備、スタッフ教育の徹底等の必要な措置を講じ、安全対策を実地し個人情報の厳重な管理を行います。情報はコンピューターもしくは紙面にて管理されます。必要とされなくなった個人情報は破棄し特定不可能にします。

当院のウェブサイトはインターネットにリンクしており、ネット上では万全なセキュリティは保障されないため、オンラインでのお問い合わせに関するデータには漏洩のリスクがあります。ネット上の情報は常にハッキングされる恐れもあります。従って、ネット上での個人情報に関しましてはご本人で負っていただくリスクがあることをご理解下さい

お問い合わせ

このプライバシーポリシーにつきましてご質問がある場合、またはプライバシーの侵害について心配な点がある場合は文書にてお問い合わせください。守秘義務を持って対応させていただきます。苦情の場合は文書を受け取ったのち48時間以内に院長より連絡いたしまして、問題を解決するための手段について話し合いを持ちます。苦情につきましては的確に対応し迅速な問題解決につながるよう尽力いたします。

プライバシーポリシーの変更

このポリシーは変更されることもあります。最新のプライバシーポリシーをウェブサイトに載せております。このプライバシーポリシーは2015年3月25日にアップデートされたものとなります。