



消费者信息：数据丢失

发生了什么？

南澳州救护车服务 (SAAS) 可以确认一份数据样本已丢失，该样本包括约 32000 名曾在 2000 年到 2003 年期间使用过救护车服务的人士的个人信息。一个保存有上述信息的数据存储设备在一家外部咨询公司被盗。2021 年 7 月下旬 SAAS 收到该数据丢失的通知，SAAS 已经与该公司及南澳州卫生部 (SA Health) 合作以确认受影响的人士并与他们联系。

该数据丢失已经向南澳大利亚州警察局 (South Australian Police)、澳大利亚信息专员办公室 (Office of the Australian Information Commissioner)、南澳大利亚州隐私委员会 (Privacy Committee of South Australia) 进行了报告。

这些数据包括什么信息？

这些数据与 2000、2001、2002、2003 四年间救护车出勤记录的样本有关。

这些数据包括以下信息：

- 个人信息 (即消费者姓名、出生日期、性别、地址)
- 救护车出勤记录详情 (即呼叫救护车地址，运送目的地)
- 患者状况及一些治疗代码
- 账单代码及详情 (该数据中不包括支付详情)
- 救护车保险 (Ambulance Cover) 会员信息
- 退休优惠号码 (Pension Concession number) (如适用)
- 退伍军人事务部号码 (Department of Veterans' Affairs number) (如适用)

我们承认这是非常私人性质的数据，并对发生的事情表示遗憾。

南澳警察局 (SAPOL) 在调查该盗窃吗？

SAPOL 调查了该盗窃，他们没有指控任何人也没有找回这些数据。SAAS 被告知这项调查已经结束。

为什么这家咨询公司有我的数据？

经过内部审查，SAAS 已确定该数据样本于 2003 至 2004 年间提供给这家咨询公司。当时正在对一系列有关私人健康保险安排的问题进行考虑，包括关于救护车出勤及交通的保险。SAAS 成立了一个工作组以考虑这些变化可能会如何影响关于医疗急救服务及救护车保险计划的财务资源。这家咨询公司获得了这些数据以进行财务建模。

我的数据安全吗？

SAAS 不能够对这些数据是否安全做出任何保证。SAAS 还没有收到这些数据被不当使用的通知。

部分丢失的数据包括退休优惠号码。SAAS 已通知澳大利亚民政部 (Services Australia)，后者已实施额外安全措施以保护相关联的福利署 (Centrelink) 记录并监测可疑行为。您不需要做任何事。Services Australia 如果监测到不寻常的行为会与您联系。

您可以通过已与您的 myGov 账户关联的 Centrelink 网上账户申请换发一张新的福利署优惠卡 (Centrelink concession card)。如果您有任何疑问，请致电诈骗及身份信息盗窃专线 (Scams and Identity Theft Helpdesk) 1800 941 126 (星期一至星期五，澳大利亚东部时间 (AEST) 早上 8 点至下午 5 点)。

关于此事你们做了什么？

在得知该丢失事件后，SAAS 立刻与 SA Health 合作，使用现有的资料与个人联系信息进行对比，以使我们能与受到影响的人士取得联系。

SAAS 将仅以书面打印信件或电话的方式与消费者联系。我们不会使用手机短信（SMS）、社交媒体或未经邀请的电子邮件方式联系受到影响的消费者。

关于个人信息丢失我可以向谁进行咨询及寻求支持？

SAAS 已与澳大利亚的国家身份及网络安全社区支持服务 IDCARE 组成合作伙伴。他们的个案经理可以与您合作，应对您对个人信息风险的疑虑和您认为自己的信息可能被误用的事件，解答您对信息可能被如何使用的疑问。

您可以免费使用 IDCARE 的服务。请通过以下方式联系他们：在 www.idcare.org 上在线填写“Get Help”表格、拨打 1800 595 160 或 (08) 7078 7741（星期一至星期五，澳大利亚中部时间(ACDT)早上 8:30 至下午 5:30）。

如果此事给您造成个人困扰且您需要更多支持，请参考南澳卫生部网站上的心理健康服务目录 [Mental Health Services Directory on the SA Health Website](#) 所提供的服务供应方列表。

我如何知道这种事件不会再次发生？

丢失的数据是在 2003 至 2004 年发布的，当时 SAAS 不是南澳大利亚政府的一部分。自 2008 年成为政府代理以来，SAAS 在数据的共享及处置方面拥有健全的政策和程序以确保在个人信息管理方面最高级别的保密性和安全性。

我如何获得更多信息？

对此次数据丢失事件有疑问或需要信息的任何人士请致电 SAAS 的信息专线 1800 512 213（星期一至星期五，澳大利亚中部时间(ACDT)上午 10 点至下午 5 点），或发电子邮件至 Health.SAASPrivacyEnquiries@sa.gov.au。您也可以访问 www.sahealth.sa.gov.au/SAASdata。

我可以获得此信息页其他语言的版本吗？

此信息页在 www.sahealth.sa.gov.au/SAASdata 上有意大利语、越南语、希腊语、中文简体、中文繁体版本。

我在 2000、2001、2002、或 2003 年使用过救护车并担心自己的信息可能在所丢失的数据中，我该做什么？

请致电 1800 512 213。我们的团队会在您回答几个识别身份的问题后尽力确认您是否受到该事件的影响。

为确保每个人的信息得到保护，在某些情况下，我们可能会让您通过我们的信息自由程序（Freedom of Information process）获取相关数据。这将是免费的。我们的团队会在这个程序中协助您。

我需要做什么？

您不需要做任何事。我们对这一不幸事件深表歉意并向您保证，我们已经采取行动以防止任何类似事件发生。

SAAS 致力于为南澳大利亚社区所有的成员提供最好的患者护理服务。

