



# Thông tin Dành cho Khách hàng về việc mất dữ liệu

## Việc gì đã xảy ra?

Dịch vụ Xe Cứu thương bang Nam Úc (SAAS) xác nhận là một phần dữ liệu chứa thông tin cá nhân liên quan đến khoảng 32.000 lượt cứu thương trong quãng thời gian giữa năm 2000 và năm 2003 đã bị mất. Một dụng cụ lưu trữ dữ liệu chứa các thông tin này đã bị đánh cắp từ một công ty tư vấn bên ngoài. SAAS đã được thông báo về việc mất dữ liệu này vào cuối tháng 7 năm 2021 và đã liên tục làm việc với công ty này và Bộ Y tế bang Nam Úc (SA Health) để xác định và liên hệ với những người bị ảnh hưởng.

Việc mất dữ liệu này đã được trình báo cho Cảnh sát bang Nam Úc (South Australian Police), Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc (Office of the Australian Information Commissioner) và Ủy ban về Quyền Riêng tư bang Nam Úc (Privacy Committee of South Australia).

## Có những thông tin gì trong dữ liệu bị mất?

Dữ liệu này liên quan đến một phần thông tin về các lượt Cứu thương trong các năm 2000, 2001, 2002 và 2003.

Dữ liệu này bao gồm những thông tin sau:

- Thông tin cá nhân (như tên khách hàng, ngày tháng năm sinh, giới tính, địa chỉ)
- Thông tin về chuyến cứu thương (như địa chỉ gọi xe cứu thương, địa điểm chuyển đến)
- Tình trạng bệnh nhân và một số mã điều trị
- Thông tin và mã thanh toán hóa đơn (thông tin về việc thanh toán không bao gồm trong dữ liệu này)
- Thông tin thành viên có Bảo hiểm Chi trả Dịch vụ Cứu thương
- Số Thẻ giảm giá cho Người có Trợ cấp Lão niên (Pension Concession Card) (nếu có)
- Số Thẻ Bộ Cựu chiến binh (nếu có)

Chúng tôi nhận thấy rằng đây là các dữ liệu có tính rất riêng tư và chúng tôi rất tiếc về việc đã xảy ra.

## Có phải SAPOL đang điều tra về vụ trộm không?

SAPOL (Cảnh sát bang Nam Úc) đã điều tra về vụ trộm và không khép tội ai cũng như không khôi phục dữ liệu. SAAS nhận được thông báo là việc điều tra đã hoàn tất.

## Tại sao công ty tư vấn lại có dữ liệu của tôi?

Tiếp theo sau một đợt rà soát nội bộ, SAAS xác định là phần dữ liệu này được cung cấp cho công ty tư vấn vào năm 2003-2004. Khi ấy, một loạt các vấn đề liên quan đến bảo hiểm y tế tư nhân, bao gồm cả việc bảo hiểm chi trả cho dịch vụ cứu thương và chuyên chở cứu thương, đang được xem xét. SAAS đã lập ra một nhóm công tác để cân nhắc xem những thay đổi này có thể ảnh hưởng thế nào đến nguồn cung cấp tài chính cho dịch vụ cứu thương cũng như chương trình Bảo hiểm Chi trả Dịch vụ Cứu thương. Công ty tư vấn được cung cấp dữ liệu để thực hiện một số mô hình tài chính.

## Dữ liệu về tôi có an toàn không?

SAAS không thể cam kết đảm bảo an toàn cho dữ liệu của quý vị. SAAS không nhận được thông báo nào về việc dữ liệu của quý vị đã được sử dụng không phù hợp.

Một số dữ liệu bị mất có chứa Số Thẻ giảm giá cho Người có Trợ cấp Lão niên (Pension Concession Numbers). SAAS đã cảnh báo cho Cơ quan Cung cấp các Dịch vụ của Úc (Services Australia) và cơ quan này đã áp dụng thêm các biện pháp an ninh để bảo vệ các hồ sơ có liên quan tại Centrelink và để phát hiện ra những hành vi đáng ngờ. Quý vị không cần phải làm gì. Cơ quan Cung cấp các Dịch vụ của Úc (Services Australia) sẽ liên hệ với quý vị nếu họ phát hiện ra hoạt động bất thường nào.

Quý vị có thể yêu cầu cấp đổi thẻ giảm giá Centrelink thông qua tài khoản Centrelink trực tuyến có kết nối với myGov của quý vị. Nếu quý vị có quan ngại, xin vui lòng gọi điện thoại đến Bộ phận Trợ giúp về Lừa đảo và Trộm cắp Danh tính (Scams and Identity Theft Helpdesk) qua số 1800 941 126 (thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo giờ AEST (Giờ Chuẩn Đông Úc)).

### **SAAS đã làm gì về vấn đề này?**

Khi được cảnh báo về vụ trộm này, SAAS đã làm việc với Bộ Y tế bang Nam Úc để tiến hành so khớp thông tin liên lạc cá nhân với những hồ sơ hiện có để chúng tôi có thể tiếp cận với những người bị ảnh hưởng.

SAAS sẽ chỉ liên hệ với khách hàng bằng văn bản, thư tín được in ấn hoặc bằng điện thoại. Chúng tôi sẽ không liên hệ với những khách hàng bị ảnh hưởng qua tin nhắn SMS, các mạng xã hội hay bằng thư điện tử không rõ nguồn gốc.

### **Tôi có thể gặp ai để nhờ hỗ trợ và tư vấn về việc mất thông tin cá nhân?**

SAAS đã phối hợp với IDCARE là dịch vụ hỗ trợ cộng đồng an ninh mạng và danh tính quốc gia của Úc. Các nhân sự quản lý vụ việc có thể làm việc với quý vị để giải tỏa những mối quan ngại về các rủi ro liên quan đến thông tin cá nhân và những trường hợp quý vị cho rằng thông tin cá nhân của quý vị có thể đã bị sử dụng sai mục đích, hoặc những thắc mắc về việc những thông tin đó có thể đã được sử dụng như thế nào.

Các dịch vụ của IDCARE hoàn toàn miễn phí. Để liên hệ với IDCARE, quý vị có thể điền vào mẫu trực tuyến "Xin Trợ giúp" ('Get Help') có trên trang mạng [www.idcare.org](http://www.idcare.org) hoặc gọi số điện thoại 1800 595 160 hoặc số (08) 7078 7741 (thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ 30 chiều theo giờ ACDT (Giờ Quy ước Mùa hè Trung Úc)).

Nếu vấn đề này khiến quý vị ưu phiền và quý vị cần hỗ trợ thêm, xin vui lòng xem xét danh sách các đơn vị cung cấp dịch vụ trong [Danh bạ các Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần \(Mental Health Services Directory\) có trên trang mạng của Bộ Y tế bang Nam Úc.](#)

### **Làm sao tôi biết là việc này sẽ không lặp lại?**

Việc mất dữ liệu này được thông báo vào năm 2003-2004 khi SAAS không phải là cơ quan trực thuộc Chính phủ bang Nam Úc. Từ khi trở thành một cơ quan trực thuộc chính phủ vào năm 2008, SAAS đã có các chính sách và thủ tục chặt chẽ về việc chia sẻ và tiêu hủy dữ liệu để đảm bảo việc quản lý thông tin cá nhân ở mức độ bảo mật và an toàn cao nhất.

### **Tôi làm thế nào để có thêm thông tin?**

Bất cứ quý vị nào có quan ngại hoặc muốn có thông tin liên quan đến việc mất dữ liệu này thì nên gọi điện thoại đến đường dây thông tin chuyên biệt của SAAS theo số 1800 512 213 (thứ Hai đến thứ Sáu, 10 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo giờ ACDT (Giờ Quy ước Mùa hè Trung Úc) hoặc gửi thư điện tử đến [Health.SAASPrivacyEnquiries@sa.gov.au](mailto:Health.SAASPrivacyEnquiries@sa.gov.au). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng [www.sahealth.sa.gov.au/SAASdata](http://www.sahealth.sa.gov.au/SAASdata).

### **Tôi có thể có tờ thông tin này bằng ngôn ngữ khác không?**

Tài liệu này có trên trang mạng [www.sahealth.sa.gov.au/SAASdata](http://www.sahealth.sa.gov.au/SAASdata) bằng tiếng Ý, tiếng Việt, tiếng Hy Lạp, tiếng Quan thoại và tiếng Quảng đông.



**Tôi có sử dụng Dịch vụ Xe Cứu thương vào năm 2000, 2001, 2002 hoặc 2003 và tôi quan ngại là thông tin của tôi có thể nằm trong phần dữ liệu bị mất, tôi nên làm gì đây?**

Xin vui lòng gọi số điện thoại 1800 512 213. Đội ngũ nhân viên của chúng tôi sẽ cố gắng xác định xem quý vị có phải là người bị ảnh hưởng sau khi quý vị trả lời một vài câu hỏi xác định nhân thân.

Để đảm bảo thông tin cá nhân được bảo vệ, trong một số trường hợp, quý vị có thể sẽ được chuyển đến bộ phận phụ trách về Quyền Tự do Thông tin (Freedom of Information) để lấy dữ liệu. Việc này miễn phí. Đội ngũ nhân viên của chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị trong tiến trình này.

**Tôi cần phải làm gì?**

Quý vị không cần phải làm gì cả. Chúng tôi xin lỗi về sự việc đáng tiếc này và khẳng định là chúng tôi đã thực hiện nhiều hành động để đề phòng không cho bất kỳ sự việc nào tương tự xảy ra.

SAAS cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc bệnh nhân tốt nhất cho mọi thành viên của cộng đồng bang Nam Úc.