

# **Política de Privacidade**

## ÍNDICE

1. OBJETIVOS .....	2
2. GLOSSÁRIO .....	3
3. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS .....	4
4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO .....	4
5. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS .....	5
6. CATEGORIAS DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS TRATADAS .....	5
7. FINALIDADE DO TRATAMENTO E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS .....	6
8. DIREITOS DOS USUÁRIOS .....	8
9. INFORMAÇÃO DE CONTATO   ENCARREGADO DE DADOS   DPO .....	9
10. DIVULGAÇÃO LEGAL DOS DADOS .....	10

## **1. OBJETIVOS**

Esta política apresenta as diretrizes para proteção nos processos de tratamento de dados incluindo sua coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados pessoais de nossos clientes, colaboradores e terceiros.

A Santa Casa de Misericórdia de Itapeva se compromete e toma todos os cuidados necessários para atender a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), reafirmando nosso compromisso com a segurança, privacidade e transparência no tratamento de suas informações e dados pessoais.

## **2. GLOSSÁRIO**

**LGPD:** Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

**DADOS PESSOAIS:** Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável é considerada um dado pessoal. Exemplos: nome, RG e CPF.

**DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS:** De acordo com a LGPD, dado pessoal sensível é todo dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural. De uma forma resumida, considera-se dado pessoal sensível qualquer dado que possa causar algum constrangimento ou preconceito sobre uma pessoa natural.

**TITULAR DO DADO PESSOAL:** Pessoa a qual o dado pessoal pertence.

**USUÁRIO:** Qualquer pessoa natural que possa fornecer dados pessoais para a Santa Casa de Misericórdia de Itapeva, por qualquer um dos canais disponíveis, atendimento presencial, site, aplicativos e portais.

**TERMO DE CONSENTIMENTO:** documento assinado pelos usuários que representa sua manifestação livre sobre a aceitação de tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

**DADO ANONIMIZADO:** Qualquer dado pessoal que, uma vez tratados com a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento, não permitam a identificação do seu titular.

**BASE LEGAL:** Critérios estabelecidos pela LGPD, para descrever em quais situações o tratamento de dados é permitido sem necessidade de consentimento do titular dos dados.

**FINALIDADE:** o objetivo que a Santa Casa de Misericórdia de Itapeva deseja alcançar a partir de cada ato de tratamento das informações pessoais.

### **3. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

A Santa Casa de Misericórdia de Itapeva tratará os dados pessoais para atender as necessidades de seus usuários da melhor forma possível. Além disso, o tratamento de dados é necessário para personalização de serviços proporcionando uma experiência mais satisfatória ao usuário.

Como uma instituição de saúde, a Santa Casa de Misericórdia de Itapeva é respaldada por um processo legislativo em consonância com a LGPD para tratar dados pessoais para atividades que sejam inerentes à tutela de saúde, proteção a vida e outras ações que sejam de legítimo interesse da instituição.

Em casos em que o tratamento de dados não se enquadre em nenhuma base legal, será solicitado o consentimento do titular de dados. No termo de consentimento estão claras as ações de tratamento a serem realizadas com o dado.

Caso o titular de dados não aceite assinar o termo de consentimento, a Santa Casa de Misericórdia de Itapeva não pode se negar a prestar o serviço em questão.

### **4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

A Santa Casa de Misericórdia de Itapeva se responsabiliza pelos dados fornecidos por seus clientes, mantendo controles de segurança para preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados por nós controlados.

Todas as ações e controles visam manter a proteção dos dados e evitar acessos indevidos. A Santa Casa de Misericórdia de Itapeva segue as melhores práticas quanto a segurança das informações e segue as legislações em vigência e as pertinentes ao segmento. Em caso de vazamento de dados, os titulares de dados serão informados, contudo uma vez públicos, não será possível garantir que estes não possam ser acessados indevidamente.

## 5. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O compartilhamento de dados pessoais serve para compor a melhor experiência e prestação dos serviços aos nossos clientes.

Com isso, pode haver compartilhamentos entre departamentos internos, além de compartilhamento de dados com parceiros da Santa Casa de Misericórdia de Itapeva, como operadoras de saúde, laboratórios e conselhos de classes sempre seguindo as exigências regulamentadoras e legislações vigentes.

O compartilhamento de dados interno ou externo deverá seguir protocolos seguros de troca de informações.

## 6. CATEGORIAS DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS TRATADAS

O tratamento de Informações Pessoais compreende as seguintes categorias:

### a) Pacientes, Clientes, Prestadores de Serviço e Colaboradores:

**Informações pessoais:** nome, nome social, endereço, telefone, data de nascimento, local de nascimento, nacionalidade, gênero, estado civil, e-mail, RG, CPF, Certidão de Nascimento, Cartão Nacional de Saúde, registros profissionais [CREA, CRM, OAB], nome do pai e nome da mãe;

**Informações relativas a contrato de trabalho:** profissão e local de trabalho;

**Informações sobre saúde:** resultados de exames, relatórios de anamnese, registros médicos necessários ao atendimento para fins de prestação de serviço de assistência médico-hospitalar;

**Informações financeiras:** carteirinha do plano de saúde, dados de pagamento, conta bancária;

### b) Acompanhantes e visitantes:

**Informações pessoais:** nome, RG, CPF, data de nascimento;

## **7. FINALIDADE DO TRATAMENTO E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS**

A Santa Casa de Misericórdia de Itapeva tratará as seguintes Informações Pessoais:

### **a) Pacientes, Clientes, Prestadores de Serviço e Colaboradores:**

**Informações pessoais:** para identificar e confirmar a sua identidade para atendimentos, agendamentos, tratamentos assistenciais, comunicar e informar sobre preparos para procedimentos médicos e assistenciais divulgar produtos e serviço médicos e assistenciais, atender exigências regulatórias prover informações às autoridades;

**Informações sobre saúde:** para entender o histórico clínico, compreender o quadro de saúde atual através do histórico de saúde e dados de enfermagem, apoiar na descrição do resultado e direcionamento no diagnóstico, definir tratamento médico e cirúrgico, validar prescrições de medicamentos, verificar o grau de satisfação do atendimento recebido para desenvolvimento de ações necessárias, atender demandas jurídicas e/ou regulatórias;

**Informações financeiras:** para identificar e confirmar sua identidade, atender demandas fiscais, legais e/ou regulatórias, agendar e faturar os procedimentos médicos na unidade de saúde, solicitar a autorização do tratamento às operadoras;

**Informações sensíveis adicionais:** para entender o histórico clínico, compreender o quadro de saúde atual através do histórico de saúde e dados de enfermagem, apoiar na descrição do resultado e direcionamento no diagnóstico, definir tratamento médico e cirúrgico, atender demandas legais, fiscais e/ou regulatórias, identificar doenças ou condições de saúde que prevalecem em determinados grupos, verificar eventuais restrições de tratamento devido à orientação/crença religiosa.

### **b) Acompanhantes e visitantes**

**Informações pessoais:** para a identificação e garantia do controle de acesso à Instituição.

Se Pacientes, Clientes, Prestadores de Serviço, Colaboradores, Acompanhantes e Visitantes fornecerem à Santa Casa, Informações Pessoais de terceiros (como contato de emergência, responsável legal, responsável pela internação), é

responsabilidade destes informantes garantir que obtiveram autorização de tais terceiros para divulgar tais informações.

Conforme a necessidade, em relação a estas finalidades, terceiros ou prestadores de serviço autorizados poderão acessar, ou de outra forma, tratar Informações Pessoais que tenham relação com as suas responsabilidades profissionais ou obrigações fixadas contratualmente, tais como: *autoridades públicas, equipe assistencial, equipe médica, institutos de pesquisa, operadoras, prestadores de serviço e unidade de saúde (hospitais, clínicas, laboratórios), além de membros restritos da equipe médica e assistencial, departamento administrativo, atendimento ao cliente, controladoria, financeiro, jurídico, ouvidoria, programa de suporte ao cliente, equipe médica, equipe assistencial, Tecnologia da Informação e Diretoria Executiva da Santa Casa de Misericórdia de Itapeva.*

O Santa Casa toma as medidas apropriadas para garantir que tais profissionais e terceiros estejam obrigados a deveres de confidencialidade. Além disso, adota medidas como cláusulas contratuais padrão de proteção de dados para garantir que qualquer Informação Pessoal transferida permaneça em ambiente protegido e seguro, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Uma cópia dessas cláusulas pode ser obtida entrando em contato conosco pelo endereço abaixo, na seção “Informações de Contato”.

## **8. DIREITOS DOS USUÁRIOS**

Qualquer titular de dados tem direito a solicitar à Santa Casa de Misericórdia de Itapeva as informações relacionadas ao tratamento de seus dados. Segundo a LGPD, os direitos dos titulares de dados são:

- a. Confirmação da existência de tratamento;
- b. Acesso aos dados;
- c. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação vigente;
- e. Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- f. Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas em Lei;
- g. Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- h. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i. Revogação do consentimento;

Santa Casa de Misericórdia de Itapeva pode estar impossibilitada de cumprir tal requerimento, se ao fazê-lo violar leis, regulamentos e códigos de prática profissional aplicáveis.

Entretanto, em algumas circunstâncias, o Titular de Dados poderá requerer o bloqueio do tratamento subsequente de suas Informações Pessoais.

O Titular de Dados também tem direito à portabilidade de suas Informações Pessoais para outra entidade controladora, em determinadas circunstâncias.

Em caso de tratamento de Informações Pessoais realizado sob consentimento, este pode ser revogado a qualquer tempo, gratuitamente, embora a revogação possa causar impactos ou interromper a prestação de nossos serviços em favor do Titular de Dados.

## **9. INFORMAÇÃO DE CONTATO | ENCARREGADO DE DADOS | DPO**

Os Titulares de Dados podem levantar quaisquer questões acerca do tratamento de Informações Pessoais através do contato com o nosso Encarregado pela proteção de dados:

Data Protection Officer – DPO

Luciane Gomes Pacheco

E-mail: [dpo@santacasadeitapeva.org.br](mailto:dpo@santacasadeitapeva.org.br)

Telefone: (15) 3521-9500

Além disso, os titulares de dados podem apresentar reclamações diretamente à Agência Nacional de Proteção de Dados conforme previsto na LGPD.

## **10. DIVULGAÇÃO LEGAL DOS DADOS**

Em certas circunstâncias, a Santa Casa de Misericórdia de Itapeva poderá divulgar Dados Pessoais, na medida necessária ou apropriada, para órgãos governamentais, com o objetivo de cumprir com a legislação aplicável ou com uma ordem ou intimação judicial ou, ainda, se a Santa Casa de Misericórdia de Itapeva acreditar de boa-fé que tal ação seja necessária para:

- a. Cumprir com uma legislação que exija tal divulgação;
- b. Investigar, impedir ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais suspeitas ou reais ou para cooperar com órgãos públicos ou para proteger a segurança nacional;
- c. Execução de seus contratos;
- d. Investigar e se defender contra quaisquer reivindicações ou alegações de terceiros;
- e. Proteger a segurança ou a integridade dos serviços (por exemplo, o compartilhamento com empresas que estão sofrendo ameaças semelhantes);
- f. Exercer ou proteger os direitos, a propriedade e a segurança da Santa Casa de Misericórdia de Itapeva;
- g. Proteger os direitos e a segurança pessoal de seus funcionários, usuários ou do público.