



LGPD | Lei Geral de Proteção de Dados Santa Marcelina Saúde



Diretiva de Proteção de Dados
JUNHO | 2021

Este documento é destinado ao público interno e externo da Casa de Saúde Santa Marcelina e sua filial e/ou departamentos, e busca demonstrar de maneira clara, as condutas institucionais adotadas para o cumprimento dos requisitos legais, observando a Lei Geral de Proteção de Dados, sua política de privacidade e a interação com outros preceitos e princípios institucionais que são parte do Programa de Integridade, como o Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas – Política de Compliance da Rede de Saúde Santa Marcelina.

A Política de Compliance está disponível em nosso site institucional e pode ser acessada a qualquer momento por meio do link disponível em nossa Política de Transparência, na aba Políticas Institucionais:

<https://santamarcelina.org/politica-de-transparencia/hospital-santa-marcelina/doc/Pol%C3%ADtica%20Institucional/Pol%C3%ADtica%20de%20Compliance.pdf>

Além da transparência e publicidade de seus atos, a instituição quer por meio do presente instrumento, realizar e atender as premissas previstas na legislação vigente, como também, estabelecer uma relação pedagógica e familiar no aprendizado e familiaridade com seu conteúdo.

Para melhor compreensão, o texto a seguir traz um conjunto de perguntas e respostas mais Frequentes e Usuais e que representam justificativas e explicações para dirimir as dúvidas que por ventura ainda possam existir, sobre os temas constantes da Lei e seus desdobramentos.

ITEM 1 – Sobre o tratamento dos dados

A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA trata meus dados pessoais? Porque isso acontece?

A instituição, esclarece que, a respeito de dados pessoais, age de maneira ética e segura no desenvolvimento de suas estratégias e ações com iniciativas legítimas, sempre evidenciando o respeito e comprometimento com a segurança, a proteção de dados e a privacidade, diante do relacionamento com o seu público de interesse.

Portanto, faz parte do processo de trabalho, de acordo com a necessidade dos serviços, em suas modalidades, a instituição tratar alguns dados pessoais para satisfazer exigências técnicas e administrativas que envolvam, direta ou indiretamente, cadastros, fichas de atendimento, dados de faturamento, em razão de convênios celebrados com o poder público ou em razão de contratos de prestação de serviços de saúde no âmbito público

e/ou privado, prestadores de serviços em geral, situações envolvendo relacionamento formal com colaboradores, operadoras, seguradoras e empresas de assistência à saúde, fornecedores e outros meios diante dos quais os dados sejam solicitados, como por exemplo nos casos de visitas a pacientes e acesso às dependências físicas de nossas instalações.

ITEM 2 - Esclarecimentos sobre a interpretação da Lei e termos mais usados

A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA Explica o que é indispensável para compreender a sua atuação diante da LGPD.

DIREITOS DO TITULAR:

Nos termos do art. 17 da LGPD, toda pessoa natural tem assegurada a titularidade de seus dados pessoais e garantidos os direitos fundamentos de liberdade, de intimidade e de privacidade.

O titular de dados é toda pessoa natural a quem se referem os dados que são objeto de tratamento e essa pessoa possui direitos, enumerados no art. 18 da lei:

- I** - Confirmação da existência de tratamento;
- II** - Acesso aos dados;
- III** - Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- IV** - Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;
- V** - 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;
- VI** - Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei;
- VII** - Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- VIII** - Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre consequências da negativa;
- IX** - Revogação do consentimento, nos termos do art. 5.º do art. 8.º desta Lei.

Endereço oficial da instituição:

Rua Santa Marcelina, 177
Bairro Itaquera - Zona Leste - São Paulo - SP
CEP 08270-070

Além disso, utilizamos os seguintes termos em documentos e informações a respeito da LGPD na instituição, considerando suas filiais e/ou departamentos:

(A) **ERP's, Plataformas Digitais ou simplesmente Plataformas** são os sites, aplicativos, sistemas, ambientes e softwares de titularidade, integração ou uso da CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA.

(B) **Dado Pessoal** é qualquer dado relativo a uma pessoa natural identificada ou identificável.

(C) **Atos de Tratamento ou ações sobre tratar os dados:** correspondem a toda e qualquer operação realizada pela CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA a partir do acesso, manejo e conhecimento sobre os Dados Pessoais, sendo as mais comuns aquelas atividades explicitadas, tais como a coleta, a produção, o recebimento ou transferência, a classificação (inclusive por criticidade de assunto/natureza), a utilização, o acesso, a reprodução, a transmissão, a distribuição, o processamento, o arquivamento e o armazenamento, a eliminação, análise, avaliação ou controle da informação, qualquer nível de modificação / alteração, inclusive a comunicação gerada a partir do próprio dado, bem como a difusão, a extração e ainda todos aqueles que possam ser parte das informações que instruem processos envolvendo incidentes de segurança ou ainda em virtude de requerimentos recebidos do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, a partir do peticionamento eletrônico junto ao Portal da ANPD acessível em <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

(D) **Pessoa Física, Natural ou Titular dos Dados** é a pessoa a quem a LGPD pretende tutelar os direitos e são os detentores dos Dados Pessoais aos quais a mesma está relacionada.

(E) **Legítimo Interesse:** Compreende todo o acervo legal diante do qual, a CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA pode utilizar dados pessoais dos titulares com os quais se relaciona, sem a necessidade de obtenção de consentimento, em obediência aos requisitos formais e por conta de instrutivos, atos administrativos diversos, despachos, publicações, editais, normativas e todas as formas de regulamentos das instituições governamentais e de segurança pública.

(F) **Bases Legais** compreendem todas as hipóteses e casos legais que autorizam a CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA a tratar os Dados Pessoais.

(G) **Dados Sensíveis:** são aqueles dados que podem levar a identificação de uma pessoa e, por tal motivo, devem ser considerados e tratados com maior atenção e cautela.

ITEM 3. COMO A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA COLETA SEUS DADOS PESSOAIS? QUE TIPOS DE DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?

O tipo de Dados Pessoais e a forma como é coletado depende da natureza do relacionamento que o titular possui com a CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA. Por exemplo, há tipos de Dados Pessoais coletados de colaboradores que são diferentes dos coletados de pacientes, acompanhantes e familiares.

Sem prejuízo de outras informações previstas na Política de Privacidade, podemos prever algumas situações que ocorrem com mais frequência no relacionamento com a CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, as quais faremos uma breve explicação adiante.

ITEM 4 - COM QUEM A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA COMPARTILHA OS SEUS DADOS PESSOAIS?

A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, no cumprimento de sua missão institucional, atua no desenvolvimento de alianças estratégicas e parcerias, com caráter comercial ou não, com outras organizações, companhias e órgãos governamentais, para o cumprimento de suas obrigações legais, contratuais, e ainda tomando por referência o exercício do legítimo interesse e de outras prerrogativas e/ou requisitos estabelecidos na legislação vigente.

Além disso, conforme disposto na Política de Compliance, há condutas que devem ser reforçadas e esclarecidas, diante de determinadas ocorrências como abaixo elencadas, nas quais a CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, poderá compartilhar os Dados Pessoais do titular esclarecendo em quais finalidades e oportunidades:

A) No relacionamento com os fornecedores.

A instituição na operacionalização de suas atividades, se relaciona com fornecedores de naturezas distintas, e em alguns casos isso pode resultar no tratamento de Dados Pessoais que coletamos, como por exemplo, no acesso as nossas dependências, em virtude de serviços de segurança patrimonial, de autenticação e validação de cadastros, empresas de publicidade, meios de pagamento, emissão de cartões de identificação e acesso, empresas de transporte público, empresas distribuidoras ou fabricantes de medicamentos, materiais, dentre outras.

É premissa institucional, avaliar de forma cuidadosa e de acordo com os critérios estabelecidos, as condutas dos fornecedores e formalizar obrigações, dentre as quais a celebração de instrumentos contratuais, contendo condições e cláusulas que abordem a segurança da informação, a privacidade, o sigilo e a proteção de Dados Pessoais. Para mais

esclarecimentos, consultar também o Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas – Política de Compliance da Rede de Saúde Santa Marcelina.

B) Da Publicidade, Comunicação e Redes Sociais.

A instituição sempre irá consultar o titular dos dados sobre a permissão de efetuar qualquer cadastro em nossos serviços, usando o login e senha de sua conta, por meio da integração a um serviço de terceiro como o perfil de acesso as redes sociais, (Facebook, Instagram ou Google), porém, advertimos que será sempre escolha do Titular de dados, decidir pela integração ou não dessas informações, uma vez que a CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, em nenhuma hipótese, controla as políticas e práticas de qualquer outro site ou serviço terceiros, bem como aspectos decorrentes de uso das informações por eles utilizadas em ações promocionais, de publicidade ou mesmo diante de outras finalidades. Para mais esclarecimentos, consultar também o Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas – Política de Compliance da Rede de Saúde Santa Marcelina.

C) Da relação com prestadores de serviços e demais parceiros institucionais.

Além das hipóteses estabelecidas no item 2 acima, há possibilidade de serem compartilhados Dados Pessoais com prestadores de serviços da CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, com o objetivo de viabilizar determinado produto, serviço ou condição especial, como se dá nos casos de compartilhar Dados Pessoais para serviços de operadoras de saúde suplementar, seguradoras, transportadoras, dentre outras naturezas. Para mais esclarecimentos, consultar também o Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas – Política de Compliance da Rede de Saúde Santa Marcelina.

D) Da relação com órgãos de governo e autoridades públicas

Em razão do cumprimento do dever legal, em atenção a requisitos e formalidades estabelecidas de forma expressa e em atenção a qualquer solicitação ou requerimento em caráter oficial, no uso de suas atribuições e competências legais, quaisquer órgãos de governo ou autoridades legitimamente constituídas, poderão solicitar que a CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA compartilhe os Dados Pessoais dos titulares, oportunidade em que daremos ciência aos mesmos, para que avaliem se há conduta ou providencias a serem adotadas para o caso. Para mais esclarecimentos, consultar também o Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas – Política de Compliance da Rede de Saúde Santa Marcelina.

ITEM 5 - A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA TRANSFERE DADOS PESSOAIS PARA OUTROS PAÍSES?

Sim. A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA embora possua sua sede no Brasil e os seus

serviços sejam, em sua maioria de relacionamento com os usuários de serviços de saúde, colaboradores e demais pessoas naturais, na condição de titulares e localizados no Brasil, as leis brasileiras relacionadas à proteção de Dados Pessoais aplicam-se as mesmas. No entanto, a transferência pode ocorrer em virtude de ocorrências específicas, envolvendo fornecedores, distribuidores, prestadores de serviços e parceiros em programas reconhecidos, suportados por instrumentos legais e nesses casos, por meio da celebração de acordos internacionais pela CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA. Na hipótese em que seja possível confirmar tais ocorrências, essas transferências envolvem apenas informações que demonstrem estar em conformidade ou em processo de conformidade com as leis aplicáveis, e mantenham um nível de conformidade, segurança, sigilo e privacidade, semelhante ou até mesmo mais rigoroso do que o previsto na legislação brasileira aplicável, respeitados também os critérios éticos e questões cujas premissas envolvam o consentimento, o segredo profissional e demais situações que seja possível manter a segurança e proteção dos dados fornecidos, sua rastreabilidade e atualização do status, a qualquer tempo, enquanto não renovada a anuência, caso haja.

ITEM 6 - COMO POSSO EXERCER OS DIREITOS ENQUANTO TITULAR DE DADOS PESSOAIS?

A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, visa observar os seguintes direitos a serem exercidos pelo titular.

A) Há como excluir os Dados Pessoais, sensíveis ou não, total ou parcialmente?

A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA permite que, uma vez coletados, o titular possa solicitar a exclusão, total ou parcial, de seus Dados Pessoais, a qualquer tempo, por meio de manifestação exercida e encaminhada junto aos nossos canais de atendimento, ou em formulário próprio enviado ao encarregado de dados, exceto aqueles decorrentes de obrigações contratuais, fiscais ou nos casos em que se deva obedecer, para o descarte, o prazo prescricional previsto pelo ordenamento jurídico.

B) É possível exercer o direito de negar o tratamento dos Dados Pessoais, realizado pela CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA?

Todo titular dos dados, poderá negar o consentimento, sempre que requerido, para o tratamento de dados pessoais, de forma restrita.

C) É possível exercer o direito de cancelamento do consentimento dado à CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA?

O titular de dados, a seu critério e baseado em seu convencimento, poderá, a qualquer tempo, rever e revogar seu consentimento, que pode ser requerido pelos canais disponibilizados para esta finalidade.

D) A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA poderá solicitar informações para manutenção da segurança, privacidade, sigilo e proteção de dados?

Sempre que o titular dos dados atuar no exercício de seus direitos, a instituição poderá requerer, a seu critério, informações complementares para fins de preservação do relacionamento e comprovação da identidade do requerente, buscando impedir manipulação, falsificação, simulação, má-fé, conduta dolosa, culposa ou quaisquer atos antijurídicos e que caracterizem ação fraudulenta ou correlatas, sendo sua intenção buscar os meios de garantia da proteção, da privacidade, do sigilo e do segredo relativos aos dados da pessoa natural, titular das informações.

E) A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA poderá responder as minhas informações em até quanto tempo?

O encarregado de dados (DPO) da CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, responderá a todas as consultas/comunicações encaminhadas por e-mail próprio ou formulário específico, com a maior brevidade possível, porém, aquelas requisições não respondidas em até 07 (sete) dias, assume-se compromisso institucional de respondê-las justificadamente, em um prazo razoável, compatível com a complexidade do caso e sempre mantidos os critérios de conformidade com a legislação vigente e aplicável.

F) A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA poderá armazenar os dados pessoais do usuário por quanto tempo?

Os Dados Pessoais coletados serão sempre armazenados somente pelo tempo mínimo estabelecido para o cumprimento das finalidades para as quais foram obtidos junto a seus titulares. Havendo legislação específica, que estabeleça o cumprimento de quaisquer obrigações legais, regulatórias, contratuais, dentre outras, não explicitada pela **Diretiva de Proteção de Dados**, deverão as justificativas estar fundamentadas por uma Base Legal que a legitime, de forma que a retenção de dados pessoais realizada pela CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, sempre estará em conformidade com a legislação vigente.

ITEM 7 - QUAIS SÃO NOSSAS RESPONSABILIDADES E COMO A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA PROTEGE OS DADOS PESSOAIS DOS TITULARES?

A privacidade de seus dados pessoais e a segurança com que eles são tratados, fazem parte de nossas mais amplas e abrangente iniciativas, buscando o senso de prontidão constante, para que sejam permanentemente evitados eventuais erros, falhas, incidentes, violações ou fatos alheios ao planejamento de proteção de dados, pois na hipótese de ocorrência de algumas destas situações, o titular dos dados pessoais será imediatamente comunicado pela CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, a fim de evitar a exposição indesejada e indevida do que nos foi fornecido.

A instituição tem por premissa a adoção de procedimentos que reflitam o máximo de zelo

e o cuidado em todas as operações de tratamento de dados pessoais, e buscará tão somente utilizá-los visando atender as finalidades destacadas nesta diretiva, sendo condição essencial a manutenção das boas práticas corporativas, baseadas no processo de segurança e governança de dados.

Como se trata de uma iniciativa em que as partes interessadas integram de forma recíproca, o universo de segurança baseado nas ações de legítimo interesse, para que a instituição possa sempre atuar dentro dos padrões de conformidade, mantendo em elevado nível os processos de segurança, sigilo e privacidade, a fim de que não sejam vulnerabilizados, sempre que for identificada, seja você ou não o titular dos dados, alguma ação suspeita ou que comprometa ou fragilize a segurança dos dados pessoais coletados e tratados, entre em contato conosco nos canais de atendimento explicitados nesta diretiva, ou ainda por meio do CANAL DIRETO, em destaque no sítio institucional com acesso em https://santamarcelina.org/canal_direto/

ITEM 8 - EM QUE CANAL POSSO FALAR SOBRE OS DADOS PESSOAIS COLETADOS, COM A CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA?

O titular dos dados pessoais, sempre que quiser informações a respeito do consentimento fornecido, ou ainda se desejar rever sua decisão, bem como sanar dúvidas a serem dirimidas sobre a compatibilidade das finalidades para as quais permitiu o uso de seus dados, ou mesmo esclarecer alguma insatisfação sobre o tema, acrescidos de sugestões e comentários pertinentes, poderá fazê-lo mediante formulário disponível nos sítios de domínio institucionais (santamarcelina.org), direcionado ao nosso encarregado de proteção de dados (DPO – Data Protection Officer), cujas informações seguem abaixo:

Nome: Carlos da Silva

Cargo: Gestor Corporativo de Tecnologia da Informação

Localização: Bloco G, 2.º andar, sito a Rua Santa Marcelina, 177 – Itaquera - São Paulo / SP. (Setor de Tecnologia da Informação)

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 9h às 18h - exclusivamente por e-mail.

E-mail para orientação e esclarecimento de dúvidas: dpo@santamarcelina.org

ITEM 9 - SOBRE ALTERAÇÕES, CASOS OMISSOS E MUDANÇAS NAS DIRETIVAS DE PROTEÇÃO DE DADOS:

Sempre atenta às necessidades de seu tempo, a CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA, adota em seu programa de integridade, os processos de melhoria contínua, buscando

fortalecer e melhorar a relação de segurança, privacidade, sigilo e transparência com seu público de interesse, de forma que novas versões da Diretiva de Proteção de Dados, da Política de Privacidade e uso de cookies e demais documentos pertinentes a este assunto, poderão a qualquer tempo serem revistos e aperfeiçoados, bem como adequados aos princípios legais, de maneira que serão controladas as versões e datas de suas edições, periodicamente. A instituição recomenda, que as informações sejam disseminadas e sempre acessadas, a fim de promover as atualizações necessárias como forma de garantir o pleno exercício dos direitos que se quer preservar com estas medidas.

COMITÊ DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Ir. Rosane Ghedin

Diretora Presidente
Santa Marcelina Saúde



 **HOSPITAL
SANTA MARCELINA**
ENTIDADE FILANTRÓFICA

 **HOSPITAL
SANTA MARCELINA**
Ponta Velha - RO

 **HOSPITAL
SANTA MARCELINA**
Sapezal - MT

 **Associação Promotora à Saúde
SANTA MARCELINA**
ENTIDADE FILANTRÓFICA

 **ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE
SANTA MARCELINA**
HOSPITAL ITAIM PAULISTA

 **ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE
SANTA MARCELINA**
HOSPITAL ITAQUAQUECETUBA

 **ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE
SANTA MARCELINA**
HOSPITAL CIDADE TIRADENTES

 **HOSPITAL
neomater**
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES

