



SANTA CASA
MONTES CLAROS

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS SANTA CASA DE MONTES CLAROS

A Irmandade Nossa Senhora das Mercês de Montes Claros, denominada Santa Casa de Montes Claros, cumpre com a Lei Geral de Proteção de Dados e respeita a sua privacidade como titular de dados pessoais e por isso desenvolveu essa política para garantir a segurança dos dados pessoais coletados. Qualquer dúvida ou esclarecimento você pode entrar em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO), Ellen Carneiro Silva, bem como com o nosso time de privacidade através do e-mail: privacidade@santacasamontesclaros.com.br

1. Apresentação

Essa Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (“Política”) tem por objetivo demonstrar o compromisso da Santa Casa de Montes Claros com a privacidade e a proteção dos dados pessoais tratados no exercício de suas atividades, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, (Lei n.º 13.709/2018).

Sua finalidade é estabelecer as regras de coleta, registro, armazenamento, utilização, tratamento, compartilhamento, eliminação dos dados e informações eventualmente coletadas pela Santa Casa de Montes Claros, deixando claro para os titulares dos dados como são realizados esses procedimentos.

A Santa Casa de Montes Claros respeita a privacidade e a segurança dos dados pessoais que tem acesso, bem como se responsabiliza em observar todos os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD: boa-fé, finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas.

Esta Política é aplicável a todas as pessoas físicas que se relacionam com a Santa Casa de Montes Claros, incluindo, mas não se limitando a: colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros, etc. Para fins desta Política, iremos nos referir a todos titulares de dados como “titular/titulares”.

Poderão ser desenvolvidas normas complementares a essa Política que serão divulgadas em nosso site <https://santacasamontesclaros.com.br/>.

Após ler atentamente esta política, o usuário declara estar ciente dos termos aqui estipulados.

Para facilitar a compreensão sobre o tratamento dos dados pessoais realizados pela Santa Casa de Montes Claros, apresentamos um resumo de nossa Política:

Agentes de Tratamento dos dados:

Irmandade Nossa Senhora das Mercês de Montes Claros
CNPJ:22.669.931/0001-10

Almeida, Niza e Silva Sociedade de Advogados
CNPJ: 24.761.647/0001-02

Alternativa Express Eirelli - ME
CNPJ: 24.011.380/0001-28

Cariki Recicláveis LTDA.
CNPJ: 02.571.916/0001-09

Copy News Serviços LTDA.
CNPJ: 14.393.471/0001-11

Daniele França Guerra Sociedade Individual
CNPJ: 31.261.476/0001-00

Diagnóstico da América S/A - Dasa
CNPJ: 61.486.650/0001-83

E M Aguiar Júnior Gerenciamento de Arquivo - ME (ARQUIVAR)
CNPJ: 23.044.676/0001-82

FATOR RH Programas de Desenvolvimento Organizacional LTDA.
CNPJ: 01.380.327/0001-07

FujiFilm do Brasil
CNPJ: 60.397.874/0001-56

Grunitzky Auditores Independentes S/S
CNPJ: 01.144.394/0002-03

Instituto Hermes Pardini S/A
CNPJ:19.378.769/0001-76

Interact Solutions LTDA.
CNPJ: 03.339.370/0001-46

Kátia Rocha Advogados
CNPJ: 08.875.405/0001-85

LG Informática LTDA.
CNPJ: 01.468.594/0001-22

MARC Comércio e Assistência Técnica;
CNPJ: 64.212.376/0001-42

MV Informática Nordeste LTDA.
CNPJ: 06.066.387/0001-65

Silva e Guedes Soluções em TI LTDA.
CNPJ: 05.145.014/0001-17

Task Sistemas
CNPJ: 28.708.477/0001-45

Telealpha Comercial
CNPJ: 26.299.693/0001-59

Voxel Medicina Diagnóstica LTDA.
CNPJ: 25.268.391/0001-50

Papel no tratamento:

Predominantemente controladora - responsável pela tomada de decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

Quais dados são coletados (de forma geral):

Os dados que coletamos correspondem aos dados pessoais necessários para a execução da atividade da Santa Casa, ou ainda para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, contratuais, tutela da saúde, proteção à vida ou exercício de direitos.

Para que utilizamos seus dados (de forma geral):

Os dados tratados são utilizados para a execução dos serviços prestados pelo hospital como um todo. As bases legais que utilizamos para tratar suas informações são, quando aplicáveis:

- (i) o seu consentimento;
- (ii) a execução de contrato;
- (iii) o cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- (iv) tutela da saúde;
- (v) exercício regular de direitos;
- (vi) proteção da vida;
- (vii) o legítimo interesse.

Com quem compartilhamos seus dados (de forma geral):

Os dados tratados são compartilhados com órgãos específicos das diversas esferas (federal, estadual e municipal) e/ou com empresas parceiras para execução das atividades e serviços prestados pela Santa Casa.

Como protegemos seus dados:

A Santa Casa de Montes Claros utiliza de tecnologia adequada para a proteção de dados pessoais de forma a manter o ambiente seguro, com uso de ferramentas apropriadas e controles eficientes de segurança, inclusive através dos processos internos de gestão (políticas).

Por quanto tempo mantemos os dados:

Os dados pessoais ficarão armazenados pelo período necessário para a execução das nossas atividades, observando, sempre que aplicável, as disposições legais e regulatórias que especifiquem um prazo de guarda.

Direitos do titular de dados:

Para exercício dos direitos enquanto titular de dados, o titular poderá contatar a empresa através do e-mail: privacidade@santacasamontesclaros.com.br

Encarregado de Proteção de Dados (ou DPO - Data Protection Officer). Em caso de dúvidas e solicitações, entre em contato com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Ellen Carneiro Silva pelo e-mail: privacidade@santacasamontesclaros.com.br

2. Da identificação dos dados pessoais:

A Santa Casa de Montes Claros coleta dados que permitem a identificação do titular, bem como outros dados importantes ao relacionamento com seus colaboradores, pacientes/clientes, visitantes, profissionais autônomos, prestadores de serviços, fornecedores, etc; sempre em observância aos princípios da finalidade e necessidade, dentre outros. Como exemplo, podemos citar:

- Dados cadastrais: dados como nome, sobrenome, e-mail, endereço, telefone de contato, RG, CPF, CNH, nacionalidade, data de nascimento, cartão SUS, carteira do plano de saúde/convênio. No caso de tratamento de dados sensíveis, tais como gênero, dados biométricos, imagens, raça e religião, esses serão realizados em conformidade com as diretrizes da lei.
- Dados de colaboradores: nome, endereço, CTPS, RG, CPF, CNH, PIS, telefone, e-mail, data de nascimento, dados de dependentes, estado civil. Dados sensíveis tais como dados biométricos (impressão digital, etc.), gênero, imagens, exames admissionais, periódicos, cartão de vacinas, raça e origem étnica, dados de dependentes menores, entre outros dados que forem necessários.
- Dados referentes a pagamento e transações: dados requeridos em razão de alguma operação de solicitação de uso dos serviços, pagamentos de serviços, ou para coleta de doações, como dados bancários, além de informações referentes aos pagamentos efetuados.
- Dados relativos a certificações e habilitações: dados ou documentos que possam provar a certificação ou habilitação para o exercício de atividades relacionadas aos serviços prestados.

- **Dados públicos:** dados pessoais cujo acesso é público, ou que foram tornados manifestamente públicos pelo seu titular, ressaltando que o tratamento desses dados deve levar em consideração a finalidade, a boa-fé e o interesse público que justificaram sua disponibilização.
- **Dados de Circuito Fechado de Televisão (CFTV):** para segurança e proteção nossas dependências físicas possuem câmeras instaladas de forma visível e identificadas por placas informativas, que podem coletar imagens e gravações para garantir a proteção e segurança de todos que se encontram em nossas instalações, como pacientes, colaboradores, visitantes e prestadores de serviços. Tais dados são sobrescritos e apagados em períodos previstos nas normativas técnicas internas e de acordo com a legislação vigente. As imagens capturadas são de propriedade da Santa Casa e não serão cedidas e nem exibidas a terceiros, exceto para instrução de processo administrativo ou judicial (Art. 4.º da Lei Estadual n.º 15.435/2005).

A Santa Casa de Montes Claros realiza o tratamento dos dados fornecidos pelo próprio titular de dados: poderão ser coletados nome completo, e-mail, data de nascimento, telefone, endereço, RG, CPF, CNH, CTPS, cartão SUS, carteira do convênio, dados biométricos (facial, impressão digital etc.), gênero, raça, religião dentre outros dados. A Santa Casa de Montes Claros fará o tratamento desses dados para a execução dos seus serviços, bem como para o exercício de outras atividades do hospital, como por exemplo, em relação a colaboradores, pacientes e prestadores de serviços.

A Santa Casa de Montes Claros não é responsável pela precisão, veracidade, atualização de dados fornecidos pelo titular durante o uso de seus serviços, e disponibiliza no seu canal de privacidade meios para que o titular possa corrigir/atualizar seus dados, conforme descrito no item “Direitos do titular de dados”.

3. Da finalidade do tratamento de dados:

Entende-se como tratamento: qualquer operação realizada com um dado pessoal, o que inclui coleta, armazenamento, utilização, compartilhamento e eliminação de informações relativas ao titular - pessoa natural identificada ou identificável. Os dados coletados, incluindo aqueles direta ou indiretamente relacionados com a saúde dos usuários, têm por finalidade a administração, gerenciamento, aprimoramento contínuo, efeitos de prestação de cuidados integrados à saúde, auditoria e ampliação dos serviços prestados pela Santa Casa de Montes Claros. Todos os dados são tratados com finalidades específicas e legítimas. Poderemos tratar os dados pessoais coletados para as finalidades previstas nos consentimentos, tais como procedimentos realizados por profissionais da saúde e serviços de saúde, comunicações relevantes para a promoção da sua saúde, pesquisas de satisfação para melhoria de nossos serviços.

Tais dados também poderão ser tratados para:

- Identificação, autenticação e autorização;

- Para prestar um serviço de saúde de qualidade, focado na resolução de seu problema e cumprir as leis aplicáveis;
- Fornecimento de serviços e informações relacionados à sua conta hospitalar e repassar informações de boletim médico, quando necessário;
- Confirmar a realização de consultas, exames e demais procedimentos, bem como o envio de resultados de exames;
- Repassar informações sobre o preparo para a realização de exames e procedimentos;
- Contato para obter informações para processar pagamentos de aquisição de nossos serviços e cobranças (em caso de ausência de pagamento por um eventual cliente);
- Gerenciar comunicações, gerar conteúdos e demais eventos relevantes para a manutenção da atividade da empresa;
- Para repassar informações relevantes sobre saúde e de todos os serviços ofertados pela Santa Casa de Montes Claros;
- Contato para pesquisas de satisfação institucional para aperfeiçoar o nosso atendimento e serviços prestados;
- Contato para retorno das demandas encaminhadas à Ouvidoria da Santa Casa de Montes Claros;
- Realizar abordagem para fins publicitários e de comunicação;
- Manter atualizados cadastros para fins de contato por telefone, correio eletrônico, mediante anuência do titular em receber contatos por tais meios;
- Atender aos legítimos interesses da Santa Casa de Montes Claros, sempre no limite do que é esperado pelo titular dos dados, e nunca em prejuízo dos seus interesses, direitos e liberdades fundamentais;
- Promover nossos serviços;
- Contato para informar sobre campanhas e coleta de doações para a Santa Casa de Montes Claros;
- Responder solicitações do titular de dados;
- Cumprir obrigações legais ou regulatórias; bem como exercer direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais; incluindo respostas aos ofícios e reclamações registradas junto aos órgãos fiscalizadores (PROCON, Ministério Público, Delegacias de Polícia e outros).
- Proceder a análise dos dados em processos de auditoria, contabilidade, gerenciamento de riscos, tecnologia da informação, seguradoras, etc.;
- Para outras finalidades em que haverá um aviso ao titular no momento da coleta, ou de outro modo, conforme autorizado ou exigido por lei.

4. Do compartilhamento de dados pessoais:

Poderemos compartilhar os seus dados coletados nas seguintes hipóteses:

- Com empresas parceiras e/ou prestadores de serviço terceirizados para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos serviços ou exercer nossas demais atividades, colaborando para sua melhor experiência e para o melhor atendimento. Quando compartilhamos dados com prestadores de serviço terceirizados, exigimos que eles utilizem seus dados com a segurança necessária e de acordo com nossas instruções e termos, ou mediante seu consentimento expresso, quando aplicável;
- Com empresas provedoras de infra-estrutura tecnológica e operacional necessária para as atividades da Santa Casa de Montes Claros, como intermediadoras de pagamento e provedores de serviço de armazenamento de informações;
- Para proteção dos interesses da Santa Casa de Montes Claros em qualquer conflito ou litígio, mesmo que judicial, administrativo ou arbitral;
- Em caso de alterações ou operações societárias que envolvam a Santa Casa de Montes Claros, caso o compartilhamento dos dados se mostre necessário para a continuidade regular dos serviços;
- Com autoridades administrativas e/ou judiciárias, mediante determinação judicial nesse sentido ou requerimento de autoridades que possuam competência legal para tanto, como à Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou de outra autoridade de controle competente.
- Para responder a solicitações de autoridades públicas ou governamentais, como por exemplo, Secretaria Municipal e Estadual de Saúde, Ministério da Saúde, Agência Nacional de Saúde (ANS), Receita Federal, dentre outros.
- Com a autorização do titular de dados. Em outros casos não previstos acima, havendo o objetivo de compartilhamento dos dados pessoais e informações, enviaremos ao titular de dados uma notificação com informações a respeito de tal compartilhamento para solicitar o seu consentimento, para finalidade determinada;

O compartilhamento de dados interno ou externo seguirá protocolos seguros de troca de informações, respeitando os princípios da proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do nosso negócio, além do compromisso de confidencialidade e preservação da sua privacidade nos termos desta Política, bem como a segurança dos dados pessoais dos titulares.

Os dados anonimizados poderão ser coletados, tratados, armazenados, utilizados, transferidos e divulgados para qualquer finalidade, independentemente de autorização do usuário.

O compartilhamento dos dados do titular poderá ser feito com entidades localizadas fora do país diante de prestadores de serviços que realizam armazenamento em nuvem. Nesses casos, o processamento, tratamento, uso e compartilhamento dos dados será feito visando manter padrões de segurança e controle de acordo com a Legislação Aplicável à presente Política e os contratos apropriados, os quais devem ser observados por nossos prestadores de serviços.

5. Da proteção de dados pessoais:

A Santa Casa de Montes Claros empenhará para manter a proteção e privacidade

de dados pessoais e informações de acesso armazenadas em seus servidores, comprometendo-se a utilizar tecnologia adequada para sua proteção, de forma a manter o ambiente seguro, com uso de ferramentas apropriadas e controles eficientes de segurança das informações coletadas, sempre observando o estado da técnica disponível, em conformidade com a LGPD.

As informações coletadas serão armazenadas em servidores próprios ou contratados em ambientes seguros e controlados. Há exigência da manutenção dos padrões de segurança e controle, conforme os padrões legais aplicáveis, para os terceiros que eventualmente mantenham servidores em que os dados estejam armazenados.

Os titulares de dados, ao se cadastrarem nas nossas plataformas, autorizam a transferência de seus dados para as bases acima.

A Santa Casa ainda, ajusta a performance implementando medidas de segurança para proteger os sistemas e bases de dados. Dentre as medidas de segurança adotadas, estão a utilização de criptografia dos dados, o controle de acesso de informações, a utilização de firewalls e a implementação de política interna de segurança da informação, arquitetura da solução de software com prevenção a invasão, utilização de HTTPS, entre outras dispostas na Política de Segurança da Informação e proteção de dados da Santa Casa de Montes Claros.

Também são adotadas medidas institucionais visando manter os dados pessoais protegidos, tais como governança em privacidade de dados atualizada, comunicados de privacidade para colaboradores, prestadores de serviços e clientes, acordos, contratos e compromissos de confidencialidade, entre outros.

Embora a Santa Casa de Montes Claros adote diversas medidas de segurança para proteção de dados pessoais, é dever do titular de dados a adoção de medidas técnicas de segurança apropriadas, como manter confidenciais suas credenciais de acesso (nomes de usuário e senhas) e navegar em redes seguras.

Os profissionais da Santa Casa de Montes Claros têm conhecimento da presente Política, sendo que apenas o pessoal qualificado e autorizado tem permissão para acessar as informações coletadas, sob pena de sofrerem sanção disciplinar em caso de violação das normas aqui previstas.

6. Da retenção de dados pessoais:

A retenção dos dados pessoais se dará para os fins para os quais foram coletados pelo período prescricional possivelmente vinculado à relação jurídica com o titular e/ou período necessário ao cumprimento de alguma obrigação legal ou regulatória.

7. Direitos do titular de dados pessoais:

A LGPD, em seu artigo 18, garante ao titular de dados o exercício de direitos com relação aos seus dados pessoais, que são eles:

- Confirmação se há tratamento dos seus dados e ter acesso aos dados que estão sendo tratados;
- Correção dos dados que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados que sejam desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a finalidade proposta e com as leis aplicáveis;
- Portabilidade dos seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa;
- Eliminação dos dados pessoais, tratados com o consentimento, exceto nas hipóteses de guarda legal ou disposta em regulamentações específicas;
- Obter informações sobre entidades públicas e privadas com as quais a Santa Casa compartilhou seus dados, ressalvadas as exceções previstas em lei;
- Informações sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, quando aplicável, e eventuais consequências da negativa;
- Possibilidade de revogação do consentimento.

O exercício do direito é uma liberdade de todo usuário e poderá exercer estes direitos a qualquer tempo, por meio de solicitação formal e escrita, endereçada ao e-mail institucional privacidade@santacasamontesclaros.com.br, anexando uma foto do documento de identificação do titular do dado e uma foto pessoal segurando o documento, descrevendo o direito que deseja exercer.

A Santa Casa de Montes Claros informa desde já que empenhará todos os esforços para atender os pedidos dos titulares de dados no menor prazo possível, mas ressalva que em caso de requisição de exclusão, observará o prazo de armazenamento mínimo de informações de usuários de aplicações de internet previsto na legislação brasileira.

No caso de solicitações de eliminação de dados pessoais ou de revogação de consentimento quanto a dados que o demandem, esclarece de antemão que tal eliminação ou revogação somente poderá ser completa para os dados pessoais que não forem necessários para o cumprimento de obrigações legais, contratuais, para a proteção de legítimos interesses da própria Santa Casa de Montes Claros, e, ainda nas demais hipóteses permitidas legalmente.

O titular deve estar ciente de que a sua solicitação poderá ser rejeitada nos termos legais, seja por motivos formais, como por exemplo na sua incapacidade de comprovar identidade ou legais, na hipótese de o pedido de exclusão de dados quando sua manutenção é tão somente livre exercício de direito pela Santa Casa de Montes Claros. De todo modo, na hipótese de impossibilidade de atendimento destas solicitações, apresentaremos ao titular de dados as justificativas razoáveis.

8. Alterações e Atualizações na Política de Privacidade

A Santa Casa de Montes Claros reserva-se ao direito de corrigir, alterar ou atualizar esta Política periodicamente, devendo o usuário/cliente verificá-la sempre que acessar seus websites. Eventuais correções, alterações ou atualizações desta Política entrarão em vigor imediatamente após a publicação.

Caso fornecedores, representantes comerciais, prestadores de serviços e parceiros da Santa Casa de Montes Claros realizem o processamento de quaisquer dados coletados, deverão obrigatoriamente respeitar as condições aqui estipuladas e as normas de Segurança da Informação dispostas na Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados.

Caso alguma disposição desta Política seja considerada ilegal ou ilegítima por autoridade da localidade em que o titular resida ou da sua conexão à internet, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

9. Dúvidas e Reclamações:

Caso tenha qualquer dúvida relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais e com os direitos que lhe são conferidos pela legislação aplicável e, em especial, os referidos nesta Política de Privacidade, entre em contato conosco pelo nosso canal de privacidade:

privacidade@santacasamontesclaros.com.br

O usuário ainda tem o direito de apresentar uma reclamação perante à Autoridade Nacional de Proteção de Dados ANPD, conforme previsto em lei.

Última atualização: Fevereiro de 2023.