

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

MAIS CENTRO MÉDICO BALSAS

Transparência, segurança e respeito
com os seus dados, sempre.



Olá!

Seja bem-vindo(a) à nossa Política de Privacidade!

Na **Mais Centro Médico Balsas**, cuidamos dos seus dados com a mesma atenção que cuidamos da sua saúde. Esta Política de Privacidade foi elaborada para demonstrar nosso compromisso em proteger suas informações, garantindo que todo o tratamento de dados ocorra de forma ética e responsável.

Este documento descreve as principais regras sobre o tratamento dos seus dados pessoais quando atendemos VOCÊ. Nosso compromisso é garantir que suas informações sejam tratadas com transparência e segurança, respeitando sempre a sua confiança em nossos serviços de saúde.

Desta forma, ao utilizar nossos serviços, você entende que coletaremos e usaremos seus dados conforme descrito aqui, sempre com o objetivo de oferecer o melhor cuidado de forma ética e segura e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/18.

A quem se destina esta Política?

Esta Política se aplica a VOCÊ: paciente particular, do SUS ou de convênio, seu responsável legal ou acompanhante, além de visitantes de nossas instalações e usuários do nosso site e dos nossos canais de atendimento.

Nosso papel no tratamento dos seus dados

Na maior parte dos atendimentos, a Mais Centro Médico é a Controladora dos seus dados, ou seja, decide como eles são tratados. Em atendimentos por convênio (CASSI, CAMED, Bradesco e etc) e em parte dos exames de imagem realizados por profissional terceirizado, atuamos como Operadora, seguindo as instruções da operadora ou do profissional responsável.



1. Para correta leitura desta Política, você deve entender que:

Dado Pessoal



É qualquer informação que possa identificar ou levar à identificação de uma pessoa natural. Exemplo:

- Nome completo;
- CPF;
- RG;
- Endereço;
- etc.

Dado Pessoal Sensível



Dado pessoal é todo dado 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;

Titular



É a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

Controlador



Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

Operador



Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

Tratamento



Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

LGPD



Sigla referente à Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/18, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.



2. Quais dados coletamos e para quais finalidades?

Coletamos e utilizamos seus dados pessoais sempre que você se relaciona conosco. Assim, nestas relações poderão ser coletados e tratados os seguintes dados pessoais, para as respectivas finalidades e sob as justificativas legais a seguir descritas:

Tipo de dado	Finalidades	Justificativa Legal
 Cadastro particular <i>Nome, nascimento, CPF, RG, telefone, e-mail, endereço e filiação.</i>	Identificar o paciente e agendar consultas e exames.	Execução de contrato (art. 7º, V); para dados de saúde, tutela da saúde (art. 11, II, “f”).
 Cadastro SUS <i>Dados cadastrais e Cartão Nacional de Saúde (CNS).</i>	Realizar o atendimento pelo SUS e prestar contas.	<i>Execução de políticas públicas (art. 7º, III) e obrigação legal (art. 7º, II).</i>
 Cadastro por convênio <i>Dados cadastrais e da carteirinha do plano de saúde.</i>	Solicitar autorização e faturar junto à operadora.	Execução de contrato (art. 7º, V) e regras da ANS.
 Atendimento e cirurgias <i>Prontuário, anamnese, evolução, prescrições, TCLE e relatórios.</i>	Prestar assistência à saúde e manter o prontuário.	<i>Tutela da saúde (art. 11, II, “f”) e obrigação legal — Res. CFM 1.638/2002 e Lei 13.787/2018.</i>
 Exames laboratoriais e de imagem <i>Pedido médico, amostras, laudos e imagens.</i>	Realizar e laudar exames; entregar resultados.	Tutela da saúde (art. 11, II, “f”).



Tipo de dado	Finalidades	Justificativa Legal
 Telemedicina <i>Identificação e registro do atendimento no prontuário.</i>	<i>Realizar atendimento à distância.</i>	<i>Tutela da saúde (art. 11, II, “f”) e Res. CFM 2.314/2022.</i>
 Faturamento e nota fiscal <i>Nome, CPF, endereço e dados de pagamento.</i>	<i>Cobrar serviços, emitir nota fiscal e cumprir obrigações fiscais.</i>	<i>Execução de contrato (art. 7º, V) e obrigação legal (art. 7º, II).</i>
 Telefone e WhatsApp <i>Nome, telefone e informações do agendamento.</i>	• Agendar, confirmar e orientar sobre atendimentos.	• Execução de contrato e procedimentos preliminares (art. 7º, V).
 Site e cookies <i>Dados de contato e de navegação.</i>	<i>Permitir o funcionamento do site e responder contatos.</i>	<i>Consentimento para cookies não essenciais; legítimo interesse para os essenciais.</i>
 Outras etapas da jornada do paciente <i>Identificação, registro do atendimento, prescrições, pagamento, imagem e navegação, conforme o serviço.</i>	• Telemedicina; • Farmácia e dispensação; • Caixa e nota fiscal; • Telefone e WhatsApp; • Campanhas de saúde; • Segurança por câmeras; • Site e formulários.	<i>Conforme o caso: tutela da saúde, obrigação legal, execução de contrato, legítimo interesse ou consentimento para campanhas e cookies não essenciais.</i>



Atendimento de crianças e adolescentes

Seus dados são tratados no melhor interesse do menor (art. 14 da LGPD), com acompanhamento e autorização do responsável legal, que também exerce os direitos desta Política.

Tratamento de dados sensíveis

Dados de saúde são dados pessoais sensíveis e recebem proteção reforçada. Na maior parte dos nossos atendimentos, tratamos esses dados com base na tutela da saúde (art. 11, II, "f", da LGPD), por profissionais de saúde habilitados e sujeitos ao sigilo profissional. Isso significa que não dependemos do seu consentimento para registrar seu atendimento no prontuário, e que você não pode pedir a exclusão do prontuário enquanto durar o prazo legal de guarda. O consentimento é usado apenas em situações específicas, como comunicações promocionais e uso de imagem.

Como entregamos seus resultados

Os resultados podem ser retirados presencialmente, acessados no portal do laboratório ou enviados pelos canais oficiais, conforme o exame. Laudos mais sensíveis, como biópsias e exames Mais Centro Médicoativos, são entregues apenas presencialmente ao paciente ou a pessoa autorizada por escrito.





3. Com quem compartilhamos seus dados?

Os seus dados pessoais poderão ser compartilhados com entidades públicas e privadas, quando necessário, para o adequado fornecimento do serviço contratado por você, para o exercício de nossas atividades ou para o cumprimento da legislação aplicável. Estes terceiros serão sempre obrigados a utilizar os seus dados única e exclusivamente para a finalidade contratada, mantendo o mesmo dever de sigilo e confidencialidade.

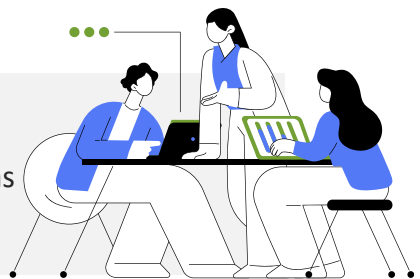
Assim, seus dados poderão ser compartilhados com os terceiros indicados abaixo:

Laboratórios de apoio realizam exames complementares. Empresas de telerradiologia e telecardiologia produzem laudos à distância. Médicos assistentes e outros profissionais de saúde envolvidos no seu atendimento acessam as informações necessárias à assistência.



Operadoras de planos de saúde recebem os dados necessários aos atendimentos por convênio. O SUS e a Secretaria Municipal de Saúde recebem os dados dos atendimentos pelo sistema público.

Órgãos de vigilância sanitária e a ANVISA, inclusive pelo SNGPC, recebem informações nos casos exigidos por lei. Autoridades judiciais e administrativas podem receber dados mediante determinação legal.



Fornecedores de tecnologia hospedam ou operam nossos sistemas de gestão e atendimento. A contabilidade e instituições financeiras tratam dados necessários ao faturamento e à cobrança.



Todo compartilhamento ocorre mediante garantias adequadas de proteção aos dados e em conformidade com a LGPD. Terceiros que recebem dados são contratualmente obrigados a manter a confidencialidade e segurança das informações.



3.1. Transferência internacional de dados

- ▶ Alguns serviços que utilizamos para comunicação e armazenamento, como o WhatsApp, são operados por empresas com servidores fora do Brasil.
- ▶ Nesses casos, a transferência ocorre nos termos do art. 33 da LGPD, com medidas para proteger seus dados.
- ▶ As informações são compartilhadas apenas para as finalidades descritas nesta Política.

4. Por quanto tempo seus dados serão utilizados?

A Mais Centro Médico Balsas mantém seus dados pessoais e sensíveis sob custódia apenas pelo tempo estritamente necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados. Nossos critérios para definição do período de retenção baseiam-se em:

- **Prontuários Médicos:** Em conformidade com a Lei nº 13.787/2018 e a Resolução CFM nº 1.821/2007, os prontuários (em suporte físico ou digital) serão mantidos pelo prazo mínimo de 20 (vinte) anos contados a partir do último registro de atendimento do paciente.
- **Obrigações Legais e Regulatórias:** Manteremos dados necessários para o cumprimento de obrigações fiscais, trabalhistas ou sanitárias conforme os prazos prescricionais vigentes.
- **Exercício Regular de Direitos:** Dados podem ser conservados para a defesa da Mais Centro Médico em eventuais processos judiciais, administrativos ou arbitrais.
- **Manutenção da Relação Contratual:** Dados cadastrais e de faturamento serão mantidos enquanto perdurar a prestação de nossos serviços.



4.1. Armazenamento

Seus dados são armazenados em sistemas de gestão com controle de acesso e em arquivos físicos mantidos em ambiente de acesso restrito, com rotinas de backup.



5. Como protegemos seus dados?

Para garantir a proteção dos seus dados pessoais utilizamos ferramentas físicas, eletrônicas e gerenciais, orientadas para a proteção da sua privacidade.

Entre as medidas que adotamos, destacamos as seguintes:

- ▶ **Controle de acesso:** cada colaborador possui login individual, com perfil limitado ao necessário para a função.
- ▶ **Registro de acessos:** nossos sistemas registram os acessos realizados.
- ▶ **Confidencialidade:** colaboradores e prestadores assinam termo de sigilo.
- ▶ **Segurança física:** prontuários e documentos ficam em armários e salas de acesso restrito.
- ▶ **Políticas internas:** aplicamos regras de mesa limpa, tela limpa, WhatsApp, dispositivos e descarte, com treinamento.
- ▶ **Backup:** nossos sistemas contam com backups contínuos, de forma a garantir a integralidade dos seus dados.
- ▶ **Antimalwares:** todas as estações de trabalho estão configuradas com a versão mais recente do Windows, que já conta com o serviço de antimalwares embutido, o Windows Defender. As atualizações automáticas estão habilitadas, o que garante que o banco de dados de malwares do Windows Defender esteja sempre em dia.
- ▶ **Monitoramento e gestão de acesso a dados pessoais.** Apenas profissionais autorizados, definidos conforme setor de atuação têm acesso aos dados pessoais coletados.

A Mais Centro Médico busca aprimorar continuamente suas medidas de proteção. Contudo, nenhum método de transmissão ou armazenamento eletrônico oferece segurança absoluta.





6. Quais são os seus direitos como titular de dados?

A Mais Centro Médico Balsas assegura aos titulares de dados o exercício gratuito dos direitos previstos no art. 18 da LGPD. Você pode solicitar:

- 01 Confirmação da existência de tratamento:** saber se tratamos seus dados pessoais.
- 02 Solicitar acesso aos seus dados:** obter uma cópia dos seus dados pessoais que tratamos.
- 03 Correção:** solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- 04 Anonimização ou bloqueio de dados:** solicitar a anonimização ou bloqueio de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação.
- 05 Portabilidade:** solicitar a transferência de dados a outro fornecedor, observadas as regras do CFM para prontuários.
- 06 Eliminação:** solicitar a eliminação dos dados tratados com base no consentimento. Dados que somos obrigados a guardar por lei, como o prontuário médico, não podem ser eliminados antes do prazo legal (art. 16 da LGPD).
- 07 Informação sobre compartilhamento:** saber com quais entidades públicas e privadas compartilhamos seus dados.
- 08 Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento:** ser informado sobre as consequências da negativa.
- 09 Revogação do consentimento:** revogar o consentimento a qualquer momento, quando esta for a base legal do tratamento.
- 10 Oposição:** opor-se ao tratamento realizado com base em uma das hipóteses de dispensa de consentimento.
- 11 Revisão de decisões automatizadas:** solicitar revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais.

Para exercer seus direitos, escreva ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais: encarregado.lgpd@maiscentromedico.com.br.

Solicitações feitas por terceiros exigem procuração ou comprovação de representação legal. Responderemos o mais prontamente possível; a declaração completa de acesso será fornecida em até 15 dias, nos termos do art. 19 da LGPD.



7. Atualização

Esta política de privacidade poderá ser atualizada a qualquer tempo visando atender a legislação de proteção de dados pessoais, normas regulamentadoras ou alterações técnicas ou administrativas que justifiquem a sua manutenção.

8. Identificação e contato do Encarregado de Dados

Em caso de dúvidas sobre esta Política, entre em contato com nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais pelo canal abaixo:

 Mônica Moura dos Santos

 encarregado.lgpd@maiscentromedico.com.br

Endereço: Rua Antônio Jacobina, 820, Centro — Balsas/MA