

	Política de Privacidade e Proteção de Dados		Código	POL.QUA.002
			Versão	03
			Elaborador	Gabriela Adômo
			Revisor	Isicleiden Lubiana
			Aprovador	Isicleiden Lubiana

1 – OBJETIVO

Elencar a Política de Privacidade e Proteção de Dados; definir as normas, planejar e realizar ações para proteger dados das partes interessadas, no Grupo Núcleos.

2 – REFERÊNCIAS

ISO 9001:2015

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018

3 – SETORES ENVOLVIDOS

Todos os setores.

4 – DEFINIÇÕES

- a) **NGP:** Núcleo de Gestão de Pessoas
- b) **NQE:** Núcleo da Qualidade e Educação
- c) **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados
- d) **EPA:** Estratégia Para Ação

5 – DIRETRIZES

Buscar melhoria continua no ambiente de trabalho promovendo proteção de dados e mitigação de riscos.

5.1 – Política da Privacidade

A Clínica Núcleos respeita e zela pela privacidade dos seus pacientes, parceiros e fornecedores. Temos compromisso com a transparência no tratamento que damos aos dados que coletamos, em consonância com os termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

A Lei de Proteção de Dados (13.709/2018) que traz garantias de privacidade, confidencialidade, retenção, proteção aos direitos fundamentais de liberdade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa. Além disso, respeitamos a Constituição Federal da República Federativa do Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14).

Solicitamos informações pessoais apenas quando realmente precisamos delas para lhe fornecer um serviço. Fazemos-lo por meios justos e legais, com o seu conhecimento e consentimento. Também informamos por que estamos coletando e como será usado.

Deixamos claro o motivo que estamos coletando e como será usado, pois tudo é feito para correta administração geral.

Apenas retemos as informações coletadas pelo tempo necessário para fornecer o serviço solicitado. Quando armazenamos dados, protegemos dentro de meios comercialmente aceitáveis pela legislação atual para evitar perdas e roubos, bem como acesso, divulgação, cópia, uso ou modificação não autorizados.

	Política de Privacidade e Proteção de Dados	Código	POL.QUA.002
		Versão	03
		Elaborador	Gabriela Adôno
		Revisor	Isicleiden Lubiana
		Aprovador	Isicleiden Lubiana

Não compartilhamos informações de identificação pessoal publicamente ou com terceiros, exceto por determinação judicial.

O nosso site pode ter links para sites externos que não são operados por nós. Diante disto, não nos responsabilizamos por danos de terceiros. Não temos controle sobre o conteúdo e práticas de sites de terceiros e não podemos aceitar responsabilidade por suas respectivas políticas de privacidade.

O consumidor é livre para recusar a nossa solicitação de informações pessoais, entendendo que talvez não possamos fornecer alguns dos serviços desejados.

O uso de nosso site será considerado como aceitação de nossas práticas em torno de privacidade e informações pessoais. Nossa política é atualizada de forma constante.

Ao titular de dados damos ciência de que o conteúdo desta Política de Privacidade pode ser alterado a critério do Núcleos - Radiologia e Medicina Nuclear, independente de aviso ou notificação. Em caso de alteração, as modificações produzem todos os efeitos a partir do momento da disponibilização no site.

O site Núcleos - Radiologia e Medicina Nuclear não se responsabiliza caso o cliente utilize seus dados de forma incorreta ou inverídica, ficando isento de qualquer responsabilidade neste sentido.

5.2 – Política de Cookies

5.2.1 – O que são cookies?

Como é prática comum em quase todos os sites profissionais, nosso site usa cookies, que são pequenos arquivos baixados no computador do cliente, para melhorar sua experiência. Esta página descreve quais informações eles coletam como as usamos e por que às vezes precisamos armazenar esses cookies.

5.2.2 – Como usamos os cookies?

Utilizamos cookies por vários motivos. Infelizmente, na maioria dos casos, não existem opções padrão do setor para desativar os cookies sem desativar completamente a funcionalidade e os recursos que eles adicionam a este site. É recomendável que todos os cookies permaneçam ativos.

5.2.3 – Desativar cookies

O cliente pode desativar os cookies ajustando as configurações do seu navegador (consultar a Ajuda do navegador para saber como fazer isso). A desativação de cookies afetará a funcionalidade deste e de muitos outros sites que o cliente visitar. A desativação de cookies geralmente resultará na desativação de determinadas funcionalidades e recursos deste site. Portanto, é recomendável que o cliente não desative os cookies.

5.2.4 – Cookies que definimos

- **Cookies relacionados a pesquisas:** Periodicamente, oferecemos pesquisas e questionários para fornecer informações interessantes, ferramentas úteis ou para entender nossa base de usuários com mais precisão. Essas pesquisas podem usar cookies para lembrar quem já participou numa pesquisa ou para fornecer resultados precisos após a alteração das páginas.

	Política de Privacidade e Proteção de Dados	Código	POL.QUA.002
		Versão	03
		Elaborador	Gabriela Adôno
		Revisor	Isicleiden Lubiana
		Aprovador	Isicleiden Lubiana

- **Cookies relacionados a formulários:** Quando o paciente envia dados por meio de um formulário como os encontrados nas páginas de contato ou nos formulários de comentários, os cookies podem ser configurados para lembrar os detalhes do usuário para correspondência futura.
- **Cookies de preferências do site:** Para proporcionar uma ótima experiência no nosso site, fornecemos a funcionalidade para definir as preferências de como esse site é executado quando o paciente o utiliza.

5.2.5 – Cookies de Terceiros

Em alguns casos especiais, também usamos cookies fornecidos por terceiros confiáveis. A seção a seguir detalha quais cookies de terceiros o cliente pode encontrar através do nosso site.

- O site usa o Google Analytics, que é uma das soluções de análise mais difundidas e confiáveis da Web, para nos ajudar a entender como o paciente usa o site e como podemos melhorar sua experiência. Esses cookies podem rastrear itens como quanto tempo o cliente gasta no site e as páginas visitadas, para que possamos continuar produzindo conteúdo atraente.
- Esses cookies podem rastrear itens como o tempo que o cliente passa no site ou as páginas visitadas, o que nos ajuda a entender como podemos melhorar o site.
- Periodicamente, testamos novos recursos e fazemos alterações sutis na maneira como o site se apresenta. Quando ainda estamos testando novos recursos, esses cookies podem ser usados para garantir que o cliente receba uma experiência consistente enquanto estiver no site, enquanto entendemos quais otimizações os nossos usuários mais apreciam.

5.2.6 – Compromisso do Usuário

O usuário se compromete a fazer uso adequado dos conteúdos e da informação que o site da empresa oferece e com caráter enunciativo, mas não limitativo:

- Não se envolver em atividades que sejam ilegais ou contrárias à boa fé e à ordem pública;
- Respeito a todas as legislações nacionais ou internacionais em que o Brasil é signatário;
- Não difundir propaganda ou conteúdo de natureza racista, xenofóbica, casas de apostas, jogos de sorte e azar, qualquer tipo de pornografia ilegal, de apologia ao terrorismo ou contra os direitos humanos;
- Não causar danos aos sistemas físicos (hardwares) e lógicos (softwares) do site Núcleos - Radiologia e Medicina Nuclear, de seus fornecedores ou terceiros, para introduzir ou disseminar vírus informáticos ou quaisquer outros sistemas de hardware ou software que sejam capazes de causar danos anteriormente mencionados;
- Os conteúdos publicados possuem direitos autorais e de propriedade intelectual reservados, conforme estabelece a Lei de Direitos Autorais n. 9.610, de 19.2.1998 do Governo Federal Brasileiro e correlatas. Quaisquer infringências serão comunicados às autoridades competentes.

	Política de Privacidade e Proteção de Dados	Código	POL.QUA.002
		Versão	03
		Elaborador	Gabriela Adôno
		Revisor	Isicleiden Lubiana
		Aprovador	Isicleiden Lubiana

5.2.7 – Direitos do titular de dados

O titular de dados pessoais possui o direito de solicitar do site, através do canal específico de tratamento, a qualquer momento, mediante requisição formal, informações referentes aos seus dados.

Os pedidos serão analisados conforme previsto em legislação vigente dentro de um prazo de 72 horas, salvo determinação legal e/ou objeto de lei.

Os titulares de dados, segundo o texto da LGPD, podem exercer os seus direitos por meio de:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;

5.2.8 – Como exercer os direitos de titular de dados?

- Para as demais solicitações em relação aos direitos do titular de dados pessoais, o paciente deverá entrar em contato conosco através do e-mail contato@nucleos.med.br.

O site Núcleos - Radiologia e Medicina Nuclear empregará esforços para resguardar as informações e dados coletados do usuário pelo site. Todavia, considerando que não há meio de transmissão e retenção de dados eletrônicos plenamente eficaz e seguro, o site não pode assegurar que terceiros não autorizados não logrem êxito no acesso indevido, eximindo-se de qualquer responsabilidade por danos e prejuízos decorrentes da conduta de terceiros, ataques externos ao site como: vírus, invasão ao banco de dados, vícios ou defeitos técnicos, assim como operacionais resultante da utilização do site e em razão de falhas de conexão.

5.3 – Política de Proteção de Dados

Tem por objetivo proteger a privacidade da pessoa natural, promovendo segurança jurídica.

5.3.1 – Princípios

- Consentimento do seu lead/cliente
- Finalidade e adequação explícitas
- Transparência na coleta e gestão dos dados
- Não-discriminação a partir das informações solicitadas

5.3.2 – As Partes

- **Controlador** - É ele que MANDA. Nas palavras da própria lei, o controlador pode ser classificado como “pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao

	Política de Privacidade e Proteção de Dados	Código	POL.QUA.002
		Versão	03
		Elaborador	Gabriela Adômo
		Revisor	Isicleiden Lubiana
		Aprovador	Isicleiden Lubiana

tratamento de dados pessoais”. Seria a figura equivalente ao responsável GDPR, ou seja, a empresa que demanda o tratamento, podendo ela mesma realizá-lo ou contratar um operador.

- **Operador** - Está apenas cumprindo ordens e os dispositivos legais, é claro. Caso o controlador deseje que um terceiro realize o tratamento dos dados, será preciso contratar um operador: “pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador”. Esta figura seria o equivalente ao subcontratante da GDPR (é o processador dos dados pessoais).
- **Encarregado** - Por último, mas não menos importante, temos a figura do encarregado: “pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados”. Equipara-se à figura do já conhecido DPO, da GDPR, e tem como responsabilidade legal estabelecer comunicação com os titulares e autoridade nacional, esclarecimentos, providências, orientações internas.

5.3.2.1 – Responsabilidades

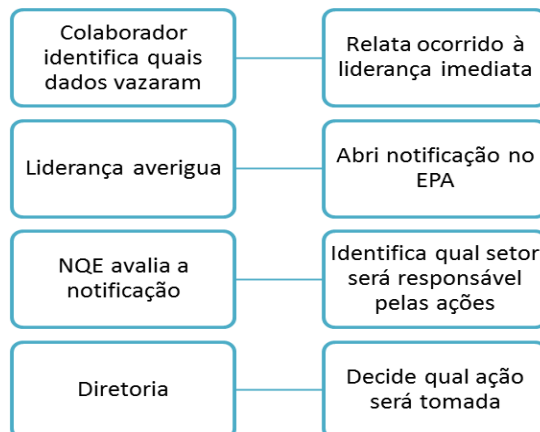
Cada colaborador é responsável pelo uso correto dos dados que usa para desempenhar suas atividades. No contrato dos novos colaboradores já existe cláusula que faz menção à norma e para os antigos colaboradores foi empregada a aplicação de termo.

5.3.3 – Dados Sensíveis

Os seguintes dados pessoais são considerados sensíveis e estão sujeitos a condições de tratamento específicas: dados pessoais que revelem a origem racial ou étnica, opiniões políticas e convicções religiosas ou filosóficas, dados relacionados com a saúde, dados relativos à vida sexual ou orientação sexual da pessoa.

5.3.4 – Vazamento de Dados

O vazamento de dados está sujeito a punições; serão proporcionais ao incidente.



	Política de Privacidade e Proteção de Dados	Código	POL.QUA.002
		Versão	03
		Elaborador	Gabriela Adôno
		Revisor	Isicleiden Lubiana
		Aprovador	Isicleiden Lubiana

5.3.5 – Ações de Implantação

5.3.5.1 – Comunicação

O Núcleos adotou várias ações para comunicar, aos colaboradores, pacientes e parceiros, sua responsabilidade com os dados que são utilizados pela empresa:

- Textos padrão: Octadesk, protocolo de recebimento de exames, assinatura dos e-mails e grupos institucionais
- Aviso na URA
- Placa informativa na recepção
- Formulário de coleta de dados para novos funcionários
- Clausulas em contratos com operadoras
- Nota no site

5.3.5.2 – Demais ações

- Criação de Política: descrevendo a política e ações abordadas pela empresa
- Treinamento de equipe: difundir informações com os colaboradores
- Criação de Comissão: núcleo que discute e cria ações para identificar e mitigar pontos importantes

5.3.6 – Entrega de Exames

A entrega de exames para clientes será feita mediante apresentação do protocolo de recebimento de exames (emitido pelo Nuclearis) e/ou documento com foto. A entrega será protocolada em caderno de protocolo, onde será registrado: nome do paciente, data da entrega, exame entregue e assinatura do cliente (por extenso).

O cliente poderá optar pelo recebimento de seu exame por outros meios, mediante solicitação do próprio cliente no dia da realização das imagens:

- PACS: senha destinada a cada paciente.
- Motoboy: este serviço é a cargo do cliente que se responsabiliza pelo envio via entregador. A contratação deste serviço não passa pelo Núcleos. O cliente deverá entregar o protocolo de recebimento de exame ao motoboy que se identificará na recepção e assinará o caderno de protocolo, como citado acima.
- Retirada em outra unidade do Núcleos: será enviado pelo motorista da empresa via malote, a comunicação entre as unidades será feita por SOLICITAÇÃO (EPA)
- Envio por meio digital: paciente deverá assinar termo pertinente para tal ação (**REG.REC.048**).

5.3.6.1 – Entrega de Exames a Terceiros

A entrega será feita mediante:

- Apresentação do Protocolo de Retirada de exames, devidamente preenchido na parte em que o paciente autoriza a entrega para outra pessoa; e
- Esta entrega será protocolada no caderno de protocolo da unidade.

	Política de Privacidade e Proteção de Dados	Código	POL.QUA.002
		Versão	03
		Elaborador	Gabriela Adômo
		Revisor	Isicleiden Lubiana
		Aprovador	Isicleiden Lubiana

6 – TABELA DE REGISTROS

DOCUMENTO /CÓDIGO	ACONDICIONAMENTO	ARMAZENAMENTO	PRAZO DE GUARDA		DESTINO FINAL
			CONCORRENTE	INTERMEDIÁRIO	
Termo de Consentimento Uso das Informações - REG.MED.015 -	Pasta do paciente	Sala Coordenação	1 ano do atendimento	Pasta Box (05 anos) – MN	Descarte
				Pasta Box (10 anos) – Terapia	
Termo de Solicitação de Envio de Laudo por E-Mail/Whatsapp - REG.REC.048 -	Pasta do paciente	Sala Coordenação	1 ano do atendimento	Pasta Box (05 anos) – MN	Descarte
				Pasta Box (10 anos) – Terapia	