



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Elaborado por: DPC | Dados, Planeamento e Controlo

Setembro 2018

Índice

Nota Introdutória.....	3
Glossário.....	4
I. O QUE É UMA POLÍTICA DE PRIVACIDADE?.....	5
II. O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?.....	5
III. O QUE SÃO DADOS PESSOAIS RELATIVOS À SAÚDE?.....	5
IV. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS?.....	5
V. QUAIS SÃO OS PROPÓSITOS DE USO DE INFORMAÇÃO RECOLHIDA?.....	6
VI. COMO SÃO RECOLHIDOS, ACEDIDOS E TRATADOS OS SEUS DADOS?.....	7
VII. DE QUE FORMA PROTEGEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?...	8
VIII. QUEM É O RESPONSÁVEL PELA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS?.....	9
IX. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS ENQUANTO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS?.....	10
X. COMO NOS PODE CONTACTAR SE TIVER ALGUMA QUESTÃO RELACIONADA COM O TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS?.....	11
XI. ALTERAÇÕES À POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	11

Nota Introdutória

O Hospital da Cruz Vermelha, doravante abreviadamente designado por HCV, é um estabelecimento hospitalar de referência inaugurado em 1965, e situado na Rua Duarte Galvão n.º 54, Lisboa. O HCV tem desde 1998 a sua gestão a cargo da CVP- Sociedade de Gestão Hospitalar, SA, e tem por missão proporcionar aos seus clientes acesso aos melhores cuidados de saúde, vida e bem-estar.

Em conformidade com o novo quadro normativo de proteção de Dados Pessoais, que entrou em vigor a 25 de maio de 2018 na União Europeia, nomeadamente do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 “Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados- RGPD”, procedemos à elaboração da presente Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais, no sentido de garantir o pleno alinhamento com o referido quadro legal e no intuito de reafirmar o nosso compromisso e respeito com as regras de privacidade e de proteção de Dados Pessoais.

O HCV estabeleceu assim um conjunto alargado de medidas com o objetivo de reduzir o risco de incumprimento das regras de privacidade e proteção de Dados Pessoais, de forma a acautelar a proteção dos dados que lhe são fornecidos pelos seus Clientes.

Pedimos que atentamente esta política de privacidade pois gostaríamos de o informar sobre questões relativas à proteção da sua privacidade e a forma como recolhemos, armazenamos, usamos e compartilhamos as suas informações pessoais.

Mais o informamos ainda sobre os seus direitos em relação aos seus dados pessoais e como esclarecemos de que forma poderá entrar em contato connosco neste contexto.

Glossário

- **Dados Pessoais (Artigo 4º)** – Informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (titular dos dados). É considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos de identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.
- **Dados relativos à Saúde (Artigo 4º)** – São dados pessoais relacionados com a saúde física ou mental de uma pessoa singular, no passado, presente e futuro, incluindo a inscrição e prestação de serviços de saúde, que revelem informações sobre o seu estado de saúde.
- **Encarregado da Proteção de Dados (DPO)** – Pessoa singular ou coletiva, nomeada pela organização para assegurar as finalidades e os meios de tratamento de dados

personais. Tem como principais funções informar a organização sobre a conformidade da proteção de dados, aconselhar sobre a avaliação de impacto da proteção de dados, monitorizar a conformidade da proteção de dados, cooperar com as autoridades de controlo, considerar e analisar os riscos associados às operações de tratamento.

- **Responsável pelo Tratamento** – Pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais. Sempre que as finalidades e os meios desse tratamento sejam determinados pelo direito da União ou de um Estado-Membro, o responsável pelo tratamento ou os critérios específicos aplicáveis à sua nomeação podem ser previstos pelo direito da União ou de um Estado - Membro.
- **Subcontratante (Artigo 4º)** – Pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do Responsável pelo Tratamento.
- **Terceiro (Artigo 4º)** - Pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, o serviço ou organismo que não seja o titular dos dados, o responsável pelo tratamento, o subcontratante e as pessoas que, sob a autoridade direta do responsável pelo tratamento ou do subcontratante, estão autorizadas a tratar os dados pessoais.
- **Tratamento de Dados Pessoais (Artigo 4º)** – Operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais com ou sem meios automatizados tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, bem como a limitação ou o apagamento ou a destruição.

I. O QUE É UMA POLÍTICA DE PRIVACIDADE?

Uma política de privacidade é uma declaração emitida por uma organização, onde é explicado de que forma são os dados pessoais e confidenciais dos clientes são recolhidos, tratados e armazenados, assegurando que são colocados em prática os mecanismos que garantam, por defeito, que apenas será recolhida, utilizada e conservada para cada tratamento a quantidade necessária de dados pessoais. Esta obrigação aplica-se à extensão do seu tratamento, ao prazo de conservação e à sua acessibilidade.

A presente política é emitida pelo HCV em relação às informações que recolhe sobre os seus clientes e será aplicado a todos os serviços e websites, que o HCV detenha.

II. O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?

Os Dados Pessoais são todas aquelas informações que, direta ou indiretamente, identifiquem uma pessoa singular (o titular dos dados), tais como o nome, a morada, o endereço de correio eletrónico (email), idade, estado civil, dados de localização, genéticos, fisiológicos, económicos culturais ou sociais.

III. O QUE SÃO DADOS PESSOAIS RELATIVOS À SAÚDE?

São considerados dados pessoais relativos à saúde todos os dados relativos ao estado de saúde de um titular de dados que revele informações sobre a saúde física ou mental no passado, no presente ou no futuro. O que precede inclui informações sobre a pessoa singular recolhidas durante a inscrição para a prestação de serviços de saúde, ou durante essa prestação.

A informação de saúde abrange todo o tipo de informação direta ou indiretamente ligada à saúde de uma pessoa, quer se encontre com vida ou tenha já falecido e a sua história clínica e familiar.

IV. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS?

O HCV oferece cuidados de saúde de excelência aos seus clientes.

Para tal, de modo a assegurar que faculte um fornecer um atendimento preciso e adequado, existem informações sobre si que carecem necessariamente de nos ser facultadas.

O nosso hospital tem assim de recolher informações que incluem detalhes pessoais e de saúde para o seu cabal atendimento médico, bem como para fins de operacionais e de mera gestão hospitalar.

O HCV é a entidade responsável pelo tratamento dos Dados Pessoais fornecidos pelo respetivo titular, diretamente ou por intermédio de outrem, necessários à prestação dos serviços de saúde (e.g. gestão administrativa, diagnóstico médico, marcações de consultas e exames, admissão e entrega de exames, prescrição eletrónica, inquéritos de satisfação, follow-up de seguimento, resposta a

reclamações, pedidos de esclarecimento, sugestões e agradecimentos, faturação de serviços de saúde etc.).

Os Dados Pessoais serão tratados pelo HCV para as finalidades determinadas, mormente as que resultem do cumprimento de obrigações legais que lhe incumbem, e sempre no mais estrito e rigoroso cumprimento do estabelecido na legislação em vigor em matéria de proteção de Dados Pessoais.

Em caso algum os dados por si fornecidos serão divulgados publicamente e apenas serão facultados a terceiros mediante o seu consentimento prévio e expresso.

Considerando os protocolos estabelecidos entre o HCV e outras entidades prestadoras de cuidados de saúde, no âmbito de algumas especialidades clínicas, poderá haver uma relação de corresponsabilidade no tratamento dos dados com entidades terceiras, como é o caso do Laboratório Dr. Joaquim Chaves na realização de análises de patologia clínica.

V. QUAIS SÃO OS PROPÓSITOS DE USO DE INFORMAÇÃO RECOLHIDA?

A recolha dos seus Dados Pessoais e de Saúde é fundamental para que o HCV garanta que os cuidados que lhe presta são eficazes e adequados à sua condição. Só com o acesso a informação atualizada e precisa é que o HCV pode proporcionar o melhor tratamento para cada cliente.

Como usamos as informações recolhidas sobre si:

- Os colaboradores que lhe prestam cuidados e que estão envolvidos no seu processo de atendimento necessitam de ter acesso a informações precisas e atualizadas para avaliar e aconselhar sobre os cuidados mais adequados;
- Os dados por si fornecidos permitem-nos uma avaliação contínua dos serviços prestados e uma melhoria da qualidade e tipo de atendimento que recebe;
- Os dados que fornece e que são imprescindíveis para lhe proporcionar o melhor atendimento médico estão disponíveis para todos os médicos que prestam serviço no HCV, ou podem ser encaminhados para outro prestador de cuidados saúde nosso parceiro.

Os dados pessoais que recolhemos também podem ser usados para:

- Envio de avisos de marcação de atos médicos e envio de correspondência relevante para a prestação dos serviços;
- Monitorização interna dos cuidados que prestamos, através da realização de auditorias aos vários serviços;
- Preparação de estatísticas sobre a produção do HCV para atender às necessidades da população ou para a Direção Geral de Saúde e outros órgãos reguladores;

- Averiguar reclamações e incidentes desfavoráveis;
- Expor acontecimentos para as autoridades idóneas e competentes, na decorrência do estrito cumprimento de obrigações legais;
- Entrar em contacto consigo para a realização de pesquisas de satisfação do cliente relacionadas com serviços a que recorreu dentro do nosso hospital, de modo a melhorar os nossos serviços.

VI. COMO SÃO RECOLHIDOS, ACEDIDOS E TRATADOS OS SEUS DADOS?

O HCV recolhe os Dados Pessoais necessários no âmbito da prestação de cuidados de saúde integrados, incluindo a gestão dos sistemas e serviços da unidade de saúde, auditoria e melhoria contínua dos mesmos.

A recolha dos seus Dados Pessoais pode ser realizada de diversas formas.

Os seus dados poderão ser recolhidos diretamente, seja quando remotamente, através do nosso website ou mediante contacto telefónico, marca uma consulta/exame, seja presencialmente na admissão para uma consulta/exame, ou ainda de forma indireta através dos nossos prestadores de serviços que lhe prestam cuidados em nosso nome.

No âmbito da recolha e tratamento de Dados Pessoais relativos a menores de 16 anos, e sendo esta uma população especialmente vulnerável, esta estará sempre dependente do consentimento expresso dos seus progenitores ou titulares legais das responsabilidades parentais.

Como trabalhamos em equipa e, sempre com o propósito de poder proporcionar-lhe os melhores e mais adequados cuidados de saúde possíveis, os nossos profissionais de saúde poderão partilhar entre si os seus Dados Pessoais.

No que concerne aos dados relativos à saúde, estes apenas serão tratados por ou sob a responsabilidade de profissionais abrangidos pelo sigilo profissional, e em casos estritamente necessários à prestação de cuidados de saúde.

Considerando o enquadramento legal da atividade que desenvolvemos no âmbito da saúde, por vezes, somos por vezes, obrigados por Lei, e sempre de acordo com os limites por esta estipulados, a transmitir determinadas informações a entidades públicas, como a Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

Em algumas situações, de forma a garantir-lhe a melhor prestação de cuidados de saúde possíveis podemos ter a necessidade de partilhar a sua informação com terceiros. Alguns dos nossos profissionais de saúde e subcontratantes, bem como alguns dos sistemas utilizados relativos aos cuidados de saúde prestados, gestão e/ou armazenamento dos seus Dados Pessoais e de Saúde, poderão estar localizados em softwares/plataformas digitais externos ao HCV.

Em qualquer situação de partilha de informação, esta será sempre efetuada sob regras e medidas de segurança específicas e adequadas para o efeito.

Previamente ao estabelecimento de qualquer vínculo com uma entidade subcontratante, o HCV certifica-se que a mesma rege a sua prestação de serviços pelo estrito e rigoroso cumprimento das normas estipuladas pelo RGPD.

O HCV não compartilhará as suas informações fora da sua rede de parcerias de saúde sem o seu consentimento explícito e esclarecido, a menos que existam circunstâncias excepcionais como, quando a saúde ou a segurança de outras pessoas esteja em risco, ou quando a lei exija.

VII. DE QUE FORMA PROTEGEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

O nosso hospital implementa políticas de conservação segura e precisa para impedir o acesso não autorizado, a perda, a destruição e a fuga de informações pessoais do cliente.

O HCV encontra-se incondicionalmente empenhado e comprometido com a missão de assegurar a confidencialidade dos Dados Pessoais dos clientes a quem presta serviços, tendo vindo a adotar as medidas de segurança necessárias para zelar pela proteção dos mesmos.

Acreditamos que os nossos colaboradores são a primeira linha de defesa em matéria de proteção de Dados Pessoais.

Todos os colaboradores do HCV estão sensibilizados e empenhados para a adoção de medidas e procedimentos contra o acesso não autorizado aos Dados Pessoais, assim como a sua divulgação, uso impróprio, perda ou destruição.

Em concordância com os princípios restritos do RGPD em matéria de proteção de Dados Pessoais, o HCV adotou medidas rigorosas com vista a garantir a plena segurança dos seus dados.

A sua informação pessoal pode ser armazenada em formato digital ou em papel, ou numa combinação dos dois sistemas.

Em qualquer destas situações, estes registos são de acesso restrito e só estão acessíveis a pessoas autorizadas. Garantimos que as informações que conservamos sejam mantidas em locais seguros e protegidas por medidas de segurança apropriada. A restrição de acesso pode ser realizada através do uso de tecnologia ou outras medidas de segurança.

O HCV possui uma equipa multidisciplinar dedicada a atualizar e implementar novos mecanismos de segurança dos seus dados, ao nível da adoção de medidas técnicas adequadas – medidas de segurança e de sistema (*hardware*, *firmware* e *software*) e medidas organizativas adequadas – políticas e procedimentos internos.

Para garantir o cumprimento de todas as medidas de proteção de privacidade o HCV designou um responsável pela proteção da privacidade dos Dados

Pessoais, que zela pela estrutura de governança da proteção de Dados Pessoais e pelo acompanhamento dos temas de proteção de dados dentro do HCV.

VIII. QUEM É O RESPONSÁVEL PELA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS?

Tendo em consideração as necessidades e a importância de proteção de dados dos nossos clientes, o HCV nomeou um responsável pela implementação e verificação desta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais. No desempenho das suas funções, incumbe ao Encarregado de Proteção de Dados (DPO) tomar em devida consideração os riscos associados às operações de tratamento, tendo em conta a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento.

O DPO está encarregue das seguintes funções (artigo 39.º):

- Informa e aconselha o responsável pelo tratamento ou o subcontratante, bem como os trabalhadores que tratem os dados, com vista a assegurar que aqueles cumprem escrupulosamente o cabal respeito das suas obrigações nos termos do RGPD e de outras disposições de proteção de dados da União ou dos Estados-Membros;
- Controla a conformidade com o RGPD, com outras disposições de proteção de dados da União ou dos Estados-Membros e com as políticas do responsável pelo tratamento ou subcontratantes relativas à proteção de dados pessoais, incluindo a repartição de responsabilidades, a sensibilização e formação do pessoal implicado nas operações de tratamento de dados e as auditorias correspondentes;
- Presta aconselhamento, quando tal lhe for solicitado, no que respeita à avaliação de impacto sobre a proteção de dados e controla a sua realização nos termos do artigo 35.º do RGPD;
- Cooperar com a autoridade de controlo, que em Portugal é CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados;
- É o ponto de contacto com a autoridade de controlo sobre questões relacionadas com o tratamento, incluindo a consulta prévia a que se refere o artigo 36.º do RGPD, e consulta, sendo caso disso, esta autoridade sobre qualquer outro assunto.

O Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO) pode ser contactado, por escrito, para o seguinte endereço: protecao_dados@hcvp.com.pt

IX. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS ENQUANTO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS?

O Titular de dados tem um conjunto de direitos relativos à privacidade e proteção dos seus Dados Pessoais nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016- Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados- RGPD, de que se destacam sumariamente os seguintes::

- Direito à informação (artigos 13.º e 14.º) – O titular dos dados tem, nos termos da lei, o direito de saber quais os dados que o HCV detém sobre si, para que fins são utilizados e se estes dados são partilhados e com quem serão partilhadas.
- Direito de acesso (artigo 15.º) – O titular dos dados tem direito a ter acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, nos termos da lei.
- Direito de retificação (artigo 16.º) – O titular dos dados pode e deve solicitar a correção dos seus dados se estes estiverem incorretos ou incompletos.
- Direito ao apagamento dos dados “direito a ser esquecido” (artigo 17.º) – O titular tem o direito ao apagamento dos seus dados pessoais quando já não existe motivo para continuar o processamento dos seus dados em relação à finalidade para a qual estes foram originalmente recolhidos. Não são abrangidos por este direito a manutenção dos registos de saúde que estão abrangidos por outra legislação nacional que nos obriga a manter registos de saúde, por determinado período de tempo.
- Direito à limitação do tratamento (artigo 18.º) – O titular dos dados tem o direito de limitar ou restringir o processamento dos seus dados pessoais.
- Direito à portabilidade de dados (artigo 20.º) – O titular dos dados tem o direito de receber os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenha fornecido, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática e o direito de transmitir esses dados a outro responsável pelo tratamento.
- Direito de oposição (artigo 21.º) – O titular dos dados tem o direito de se opor, a qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos seus dados que lhe digam respeito, desde que, nos termos da lei, tal oposição não se traduza em incumprimento de obrigações legais, ou existam razões imperiosas e legítimas que prevaleçam sobre os interesses, direitos e liberdades do titular de dados.
- Direitos à não sujeição à tomada de decisão e criação de perfil automatizada (artigo 22.º) – Os titulares dos dados têm direito a opor-se ao uso de profiling, ou seja, qualquer forma automatizada de processamento de informação pessoal, com o objetivo de avaliar e tipificar indivíduos com base nos seus dados pessoais.

Em qualquer uma das situações acima descritas ou para reportar assuntos que considere convenientes neste âmbito, poderá remeter qualquer pedido relativamente aos mesmos, por escrito, para os contactos do Encarregado de Proteção dos Dados (DPO).

Na eventualidade de considerar que o tratamento de Dados Pessoais pelo HCV não cumpre os requisitos legalmente exigidos, poderá apresentar reclamação junto da Autoridade de Controlo, a CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados.

X. COMO NOS PODE CONTACTAR SE TIVER ALGUMA QUESTÃO RELACIONADA COM O TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Se tiver alguma questão ou dúvida sobre esta política de privacidade ou sobre a forma como os seus Dados Pessoais são tratados, pode entrar em contato com o nosso Gabinete de Dados e Qualidade:

Morada: Hospital da Cruz Vermelha- Gabinete de Dados e Qualidade

Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO)

Rua Duarte Galvão, 54

1500-048 Lisboa

Email: protecao_dados@hcvp.com.pt

Telefone: 217714000

XI. ALTERAÇÕES À POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Considerando que esta Política de Privacidade pode ser objeto de atualizações, aconselhamos a sua consulta regular.

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais poderá ser alterada, a qualquer momento, reservando o HCV o direito de sem comunicação prévia e com efeitos imediatos, alterar, adicionar ou revogar, parcial ou totalmente, a presente Política de Privacidade.

Para quaisquer dúvidas ou questões sobre o tratamento dos seus dados pessoais pelo HCV, contacte-nos.

Em vigor a partir de Setembro de 2018