



Ata da Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria na Área da Saúde (Ano 2023)

Data: 27/04/2023

Horário: 10h00 às 11h30 (online)

Elaborado por: Mariana Copetti

Revisado por: Beatriz Cullen - IBHE

Participantes

Care Plus	Sthephanie Rosa	Hospital São Camilo	Ana Paula de Arruda Forte
Grupo Pardini	Ellen Cristiane da Costa Oliveira	Sabin	Amanda Goncalves Araujo
Grupo Pardini	Irani Mota Pereira	Sabin	Camila Coelho Alves
Hospital Albert Einstein	Alessandra da Silva Bastos Santos	Vivest	Jackeline Oliveira Florencio
Hospital Oswaldo Cruz	Soraia M. Carvalho	IBHE	Beatriz Cullen
Hospital São Camilo	Misias Francisco da Silva	IBHE	Fernanda Braz

Programa:

- Apresentação dos Mini Grupos 1 e 2 no tema: **O impacto da LGPD no SAC e Ouvidoria na Área da Saúde**
- Início das discussões sobre o tema

Coordenação – **Beatriz Cullen** (Diretora do IBHE)

Mini Grupos 1 e 2 (os grupos no Whatsapp já foram criados para facilitar as discussões)

Grupo 1				
Grupo Pardini	Ellen Cristiane da Costa Oliveira	Assistente Administrativo	ellen.oliveira@grupopardini.com.br	31 98727 2675
Grupo Pardini	Irani Mota Pereira	Analista Experiência do Cliente	irani.pereira@grupopardini.com.br	31 98324 2228
Hospital Albert Einstein	Alessandra da Silva Bastos Santos	Concierge	alessandra.ssantos@einstein.br	11 96563 3824
Danone	Ingrid Silva	Coordenadora de Qualidade	ingrid.silva@danone.com	11 99465 0086
Danone	Nathalia Silva	Gerente de Qualidade	nathalia.silva@danone.com	11 99265 5577
Grupo Fleury	Francielen Becegato	Coordenadora de Ouvidoria	francielen.becegato@grupofleury.com.br	11 96628 6549

Nota: a Danone já se apresentou na reunião passada (não precisa participar no Mini Grupo)

Grupo 2				
Cyrela	Carla Costa	Analista de Relacionamento	carla.costa@cyrela.com.br	11 98751 8985
Cyrela	Maidler Gama	Analista de Relacionamento	maidler.gama@cyrela.com.br	11 98984 0755
Dasa	Debora Vieira Granjeiro	Superintendente de Experiência do Cliente	debora.granjeiro@dasa.com.br	11 94144 0278
Dasa	Valdineia Valdeci da Silveira Martins (Néia)	Gerente de Atendimento	valdineia.martins@dasa.com.br	48 98419 0308
Care Plus	Stephanie Santa Rosa	Líder de Pesquisa e Qualidade	srosa@careplus.com.br	11 93258 5210
Care Plus	Márcia Santos	Coordenadora de Pesquisa e Qualidade	masantos@careplus.com.br	11 93287 7103
A.C. Camargo Cancer Center	Carla Barros	Supervisora de Ouvidoria	carla.barros@accamargo.org.br	11 99902 3052
A.C. Camargo Cancer Center	Maiane Miranda	Supervisora de SAC	maiane.miranda@accamargo.org.br	11 98830 6008

Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião e destacou a importância da colaboração e comunicação entre os membros dos Grupos de Estudo.
- ✓ Beatriz (IBHE) mencionou uma reunião sobre a presença do Gerente Jurídico na Danone que fez uma bela apresentação e trouxe muitas dicas pertinentes.
- ✓ Beatriz (IBHE) deu início as apresentações, começando pela Stephanie Martins (Care Plus).
- ✓ Stephanie (Care Plus) apresentou um resumo da trajetória da LGPD na Care Plus e descreveu um pouco sobre a empresa.
- ✓ Stephanie (Care Plus) explicou seu papel na área de Pesquisa e Qualidade e o impacto inicial da LGPD na Care Plus.
- ✓ Stephanie (Care Plus) enfatizou a constante análise da área de privacidade e atualizações, conforme a necessidade.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre como foi a organização para a implementação da LGPD.
- ✓ Stephanie (Care Plus) respondeu que foi formada uma área específica e a busca pelos dados necessários. Ela mencionou sobre a mudança cultural na empresa e a necessidade de atualização do sistema.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou como a empresa lida com clientes que sentem sua privacidade invadida.
- ✓ Stephanie (Care Plus) explicou as mudanças na política de titularidade de dados e os desafios enfrentados pelos clientes. Como anteriormente os titulares do plano eram também os titulares dos dados e agora, com a LGPD, não mais. Assim cada pessoa dentro do plano controla seus próprios dados.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre barreiras e hierarquia na implementação da LGPD.
- ✓ Stephanie (Care Plus) descreveu como a empresa lida com mudanças e inovações. Mencionou o engajamento de todos na empresa e o programa Care Plus Academy para realizar sessões com colaboradores sobre mudanças;
- ✓ Stephanie (Care Plus) comentou sobre reuniões marcadas pela área de privacidade e a participação da Diretoria neste processo.
- ✓ Stephanie (Care Plus) falou sobre os vídeos gravados para incentivar a participação dos colaboradores;
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) perguntou sobre ferramentas e plataformas usadas pela empresa;
- ✓ Stephanie (Care Plus) mencionou que há um Comitê de Privacidade e representantes treinados em cada área para esta prática;
- ✓ Beatriz (IBHE) questionou sobre como funciona o controle e os reportes;
- ✓ Stephanie (Care Plus) explicou que os reportes mensais são feitos e reuniões são realizadas para discutir ações necessárias. Ela abordou como incidentes são identificados e tratados interna e externamente e sobre a baixa frequência de incidentes e como as provas são armazenadas;
- ✓ Stephanie (Care Plus) mencionou que há um e-mail direto da área de privacidade para questionamentos;
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) perguntou onde as informações sobre privacidade podem ser encontradas;

- ✓ Stephanie (Care Plus) afirmou que as informações estão disponíveis no site da empresa e podem ser compartilhadas quando necessário;
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre como fica o uso indevido de informações e possíveis danos causados a terceiros. Questionou se há ressarcimento ou correção em casos deste uso indevido de informações;
- ✓ Stephanie (Care Plus) explicou que a empresa apura o ocorrido e toma medidas corretivas, sendo transparente com o cliente;
- ✓ Beatriz (IBHE) e Stephanie (Care Plus) discutiram um caso específico envolvendo informações de uma criança e pais divorciados, onde no caso de menores de idade, é necessário compartilhar as informações com ambos os pais.
- ✓ Stephanie (Care Plus) afirmou que a empresa busca dar assistência e cumprir a legislação, mesmo em casos complexos.
- ✓ Beatriz (IBHE) destacou a importância de esclarecer dúvidas e abrir espaço para perguntas sobre o assunto.
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) mencionou os benefícios da privacidade e o desafio de lidar com a informalidade no Brasil.
- ✓ Stephanie Martins (Care Plus) encerrou sua apresentação falando sobre respeitar a privacidade dos clientes e a dificuldade em fazer com que eles entendam as novas regras após a implementação da LGPD. Também mencionou a importância de engajar a equipe na mudança cultural e a responsabilidade em reportar riscos.
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) e outros participantes discutiram a possibilidade de alterar a data e o horário das reuniões do grupo para acomodar a participação de Carla Bonifácio. Após discussão, o grupo decidiu mudar as reuniões para as quartas-feiras das 10h às 11h30.
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) agradeceu a colaboração do grupo e mencionou que Carla ficará feliz em voltar a participar;
- ✓ Alessandra (H. Einstein) se ofereceu para iniciar sua apresentação;
- ✓ Alessandra (H. Einstein) explicou que, embora não faça parte do SAC, sua área acaba funcionando como um SAC para o hospital.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) mencionou que o Setor Jurídico e o Setor de Segurança da Informação ajudaram bastante na implantação da LGPD.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) falou sobre como sua área lidava com pacientes e secretárias de notórios e como teve que se adequar à LGPD.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre como a empresa lidava com a questão das autorizações dos pacientes para compartilhar informações com suas secretárias.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) explicou que as autorizações eram obtidas por meio de conversas gravadas, e-mails e o uso de celulares corporativos.
- ✓ Beatriz (IBHE) questionou como a empresa armazenava as informações e autorizações dos pacientes.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) explicou que utilizavam gravações e conversas pelo WhatsApp através de celulares corporativos.

- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se eles tinham provas das autorizações, e ela confirmou que sim, tudo era monitorado.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) mencionou que foram criados grupos de acesso para proteger as informações dos pacientes de acordo com a LGPD.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) falou sobre a busca de justificativas para o acesso a dados de pacientes e a importância da liderança ter conhecimento das razões. Ela explicou a necessidade de criar alertas para a segurança da informação;
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre como eram feitos treinamentos prévios e limites de acesso;
- ✓ Alessandra (H. Einstein) descreveu o processo de treinamento para novos colaboradores e a importância de entender os limites de acesso. Ela também discutiu a necessidade de justificar o acesso a dados do paciente;
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) perguntou sobre se havia um termo de confidencialidade assinado pelos funcionários quando entram na empresa;
- ✓ Alessandra (H. Einstein) confirmou que todos os funcionários precisam assinar o termo de confidencialidade;
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) enfatizou a importância do controle de acesso aos dados dos pacientes;
- ✓ Alessandra (H. Einstein) mencionou sobre a criação de perfis de acesso restrito e falou sobre a filtragem de dados realizada após a implementação da lei de proteção de dados;
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) questionou como lidar com pacientes que se recusam a fornecer informações;
- ✓ Alessandra (H. Einstein) explicou que médicos e equipe jurídica são envolvidos em casos críticos;
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre como é feito o treinamento para funcionários em relação a dados sensíveis;
- ✓ Alessandra (H. Einstein) descreveu o processo de treinamento institucional e a importância de cumprir as metas individuais para a PLR (Participação nos Lucros e Resultados).
- ✓ Beatriz (IBHE) mencionou que todos os funcionários recebem treinamento sobre dados sensíveis e hierarquias.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) explicou que a instituição possui treinamentos administrativos e técnicos para os funcionários nos primeiros 15 dias de trabalho. Ela acrescentou que os funcionários devem cumprir metas individuais obrigatórias de treinamento para poder receber a PLR (Participação nos Lucros e Resultados).
- ✓ Alessandra (H. Einstein) descreveu o programa OPA (Ouvir, Parar e Agir), usado para orientações e ações mensais ou quinzenais na instituição, abordando diversos temas, incluindo a Lei de Proteção de Dados.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre mudanças frequentes nos treinamentos quanto a novas regras LGPD, e ela respondeu que não houve muitas mudanças, mas a instituição se adaptou conforme necessário.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) mencionou as restrições de acesso a informações sensíveis e como a instituição se ajustou a essas restrições.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre o número de funcionários na área da Hospitalidade que ela atua.
- ✓ Alessandra (H. Einstein), que respondeu que há 18 concierges e seis pessoas na área de agendamento.

- ✓ Alessandra (H. Einstein) explicou que as equipes são supervisionadas por duas supervisoras e a coordenação é feita por uma profissional.
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) perguntou se os concierges atendem apenas os pacientes notórios.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) explicou que há concierges da área da hospitalidade e concierges da presidência, baseado na classificação dos pacientes notórios.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) mencionou que a equipe de hospitalidade ajuda em situações de reclamação e busca minimizar os problemas com um olhar diferenciado.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre os níveis de concierge, e ela esclareceu que há apenas concierge da Hospitalidade e concierge da Presidência.
- ✓ Beatriz (IBHE) elogiou o trabalho dela e abriu espaço para perguntas.
- ✓ Alessandra (H. Albert Einstein) falou sobre a importância do sistema para controle das informações e como a implantação do prontuário eletrônico ajudou na adaptação ao LGPD.
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) questionou sobre o início do LGPD e Alessandra Santos (H. Albert Einstein) estimou que começou a ser aplicado há cerca de três anos.
- ✓ Beatriz Cullen (IBHE) perguntou sobre como controlam o acesso a dados não permitidos;
- ✓ Alessandra (H. Einstein) confirmou que aparece um pop up informando a necessidade de autorização.
- ✓ Foi perguntado sobre a relação entre a hospitalidade e o SAC, e Alessandra (H. Einstein) explicou que trabalham juntos, mas são distintos.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) mencionou a possibilidade de o cliente formalizar a manifestação no SAC e o papel do concierge em solucionar problemas sem formalizar a reclamação.
- ✓ Foi questionado sobre o acesso a dados e informações do paciente, e Alessandra (H. Einstein) esclareceu que o pedido deve ser encaminhado ao SAMU, responsável pelos prontuários.
- ✓ Alessandra (H. Einstein) explicou que o atendimento presencial do SAMU ocorre durante a semana, e no final de semana é apenas por e-mail.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se havia mais alguma dúvida.
- ✓ Beatriz (IBHE) mencionou que outros especialistas podem ser convidados para contribuir.
- ✓ Beatriz (IBHE) informou que haverá Visita de Destaque em junho, provavelmente no H.Einstein.
- ✓ Beatriz (IBHE) mencionou sobre o próximo Café da Manhã de Maio e o trabalho que outros Grupos de Estudo vem fazendo.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu às apresentadoras pelas apresentações e mencionou a expectativa de contar com Irani, Ellen e Franciele na próxima reunião.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que Fleury, Franciele, Hermes Pardini, Cyrela, A.C. Camargo e Dasa devem se apresentar na próxima reunião.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a todos e encerrou a reunião.

2 **Próxima reunião:** 24/MAI

Horário: 10H00 às 11h30