



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

Data: 24/05/2023

Horário: 10h00 às 11h30 (online)

Elaborado e revisado por Beatriz Cullen - IBHE

Participantes

A.C. Camargo Cancer Center	Carla Barros	Membro Profissional	Silvia Pereira
A.C. Camargo Cancer Center	Maiane Miranda	Porto Seguro	Ana Paula Alves
Care Plus	Sthephanie Rosa	Sabin	Amanda Goncalves Araujo
Cyrela	Carla da Silva Costa	Sabin	Camila Coelho Alves
Cyrela	Maicler Gama	IBHE	Beatriz Cullen
Danone	Ingrid Silva Moura	IBHE	Fernanda Braz
Hospital Albert Einstein	Alessandra da Silva Bastos Santos	Convidado H. Oswaldo Cruz	Felipe Raddi
Hospital Oswaldo Cruz	Soraia M. Carvalho	Convidado Sabin	Edgar Moreira
Hospital São Camilo	Misias Francisco da Silva		

Programa:

- Apresentação das empresas faltantes: **Fleury, Hermes Pardini, Cyrela, A.C. Camargo e Dasa** e Mini Grupo 3 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 3 (já criado para facilitar as discussões)

Grupo 3			
Hospital São Camilo	Ana Paula de Arruda Forte	Coordenadora de SAC	ana.forte@hospitalsaocamilosp.org.br 11 97067 0441
Hospital São Camilo	Misias Francisco da Silva	Analista SAC	misias.silva@hospitalsaocamilosp.org.br 11 96022 7318
Membro Profissional	Silvia Pereira	Mediadora	silviarpereira@gmail.com 19 98111 8813
Sabin	Amanda Goncalves Araujo	Ouvidoria Técnica	amanda.goncalves@sabin.com.br 62 98109 2717
Sabin	Camila Coelho Alves	Assistente da Estratégia Corporativa	camila.coelho@sabin.com.br 61 99335 7617
Vivest	Adileia Fagundes	Ouvidora	adileia.fagundes@vivest.com.br 11 993019869
Vivest	Jackeline Oliveira Florencio	Supervisora do Disque Vivest	jackeline.florencio@vivest.com.br 11 98918 1917
Hospital Oswaldo Cruz	Soraia M. Carvalho	Coordenadora de Ouvidoria	soraiamc@haoc.com.br 11 98425 0395

Nota: a Danone já se apresentou (não precisa participar no Mini Grupo).



Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião dando as boas-vindas a todos e à Ana Paula (Porto Seguro) que começou no Grupo agora e trabalha na área de VOC (Voz do Cliente), fazendo as tratativas das pesquisas, de alguns produtos da Ouvidoria, bem como os convidados especiais, Felipe Raddi, Gerente do DPO (H. Oswaldo Cruz) e Edgar Moreira (Sabin) das áreas que cuidam da LGPD.

- ✓ Beatriz (IBHE) falou que dentro dos Mini Grupos 1 e 2 faltaram algumas empresas para se apresentar e perguntou quem estava presente do Mini Grupo 3.
- ✓ Soraia (H. Oswaldo Cruz e Amanda (Sabin) começaram a apresentação sobre o tema.

Impacto LGPD na Ouvidoria

- Divulgação da LGPD e seus impactos para toda a liderança e liderança treina as respectivas equipes;
- Revisão de todos os processos da Ouvidoria e pesquisa de satisfação, junto ao DPO;
- Registro das manifestações após confirmação dos dados do paciente que constam em sistema;
- Contato realizado através do telefone cadastrado em sistema;
- Informação sobre pacientes a terceiros são direcionadas ao paciente para que ele faça contato;
- Auditoria dos acessos aos prontuários;
- Palestra no mês da Segurança da Informação,
- Quiz ao término do treinamento para validar a absorção/entendimento quanto ao assunto;
- Pílulas de conhecimento no Conecta (rede interna)



- ✓ Soraia (H. Oswaldo Cruz) contou que foi feita a divulgação da LGPD para toda a Liderança, que é responsável por replicar para sua equipe. Há uma reunião mensal com os Coordenadores e níveis acima para tratar do assunto. Foram feitas as revisões de todos os processos da Ouvidoria junto com o Felipe, que coordena este assunto dentro do Hospital.
- ✓ Soraia falou sobre cada um dos tópicos acima citados, reforçando algumas questões como:
 - alguém que ligar pedindo informação de paciente internado, não se confirma que ele está internado, mas ligamos para o paciente e avisa que isto aconteceu para que ele faça o contato
 - qualquer contato que a equipe da Ouvidoria queira acessar do prontuário, é feita uma auditoria para verificar se não houve algum acesso indevido.
 - Há uma palestra no mês da Segurança para trazer informações atualizadas sobre o tema e uma provinha para validar o conhecimento adquirido.
 - há também as Pílulas do Conhecimento dentro do sistema Conecta para mais informações,
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) complementou dizendo que os dados da Ouvidoria foram analisados para verificar o risco que estes dados podem provocar, visando trazer mais qualidade e privacidade para seu paciente ou colaborador.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) ressaltou que nesta palestra no mês de Segurança, eles trazem com exemplos práticos de como o Setor trata o assunto, sobre os vazamentos de dados que ocorreram na Área da Saúde, empresas que foram autuadas por isto, também dados sobre dados pessoais dos colaboradores que são pedidos.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) enfatizou a preocupação atual sobre dado sensível hoje e assim levar para a Ouvidoria mais proteção de dados e privacidade, onde as alterações de processo já foram feitas, quanto ao processo de coleta destes dados, no momento da fala com o solicitante e na forma de envio destas informações. Nem sempre se precisa de dados pessoas para atuar numa demanda, mas saber qual informação que é necessário reter.

- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) reforçou que a aculturação sobre o tema é uma das principais ações que precisa ser feita na empresa, podemos estar tecnicamente embasados, mas precisamos estar aculturados sobre o tema.
- ✓ Beatriz (IBHE) fez duas perguntas ao Felipe: Como é controlado na prática o acesso a uma informação do paciente
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) disse que há na empresa perfis de acesso, que estão ligados diretamente à atividade do colaborador e se tiver o perfil habilitado para esta consulta, ele consegue. Todos os contatos são rastreados e quem acessa, recebe uma mensagem para justificar este acesso no prontuário do paciente. Há o log e gravação de tudo que foi feito neste prontuário. Se a pessoa não identificar o motivo, isto é encaminhado para a o Gestor que terá que justificar o acesso. Caso isto não ocorra, o colaborador vai para uma cadeia de advertência ou educação.
- ✓ Beatriz (IBHE) ressaltou que nunca se sabe como será utilizada esta informação privilegiada.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou como é feito o treinamento de um novo colaborador e se existe uma frequência programada deste treinamento/atualizações.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) disse que o treinamento é obrigatório para todo novo colaborador, uma prova com nota de corte de 70% é aplicada, pode repetir por 3x. Os treinamentos são anuais e mudam sempre. Para quem já faz parte do hospital, as atualizações acontecem através da ferramenta Conecta. Havendo alguma alteração relevante na LGPD, ele é obrigado a fazer este treinamento, fica pendente no RH.
- ✓ Silvia Pereira perguntou se há um Comitê de Crise, como ele participa e quais os principais pontos ocorridos no período?
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) disse que existe sim, ele participa para entender o que foi o evento, como foi e se existia dados de pacientes que foram vazados. Caso houve vazamento, o que foi feito para mitigar este incidente.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) falou um pouco sobre o DPO (Data Protection Office), responsável pela área de proteção de dados da empresa. Pode ser um profissional que tenha qualificação para entender o processo e que seja feita de maneira segura. Reporta para a Diretoria Jurídica e tem report a outras áreas.
- ✓ Silvia perguntou se quando ocorre uma advertência, o que é uma ação educacional.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) disse que estão em fase de desenvolver uma política de consequência, ainda não há consenso sobre a sanção e ser praticada
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se é comum este acesso indevido.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) disse que não é, mas pode ocorrer por curiosidade e alguém ajudar numa informação para um conhecido, etc.
- ✓ Beatriz (IBHE) abriu para ver se havia mais perguntas, mas não tinha.
- ✓ Amanda (Sabin) continuou a apresentação do Mini Grupo 3, agora falando sobre a experiência de sua empresa.

- Mapeamento dos processos que envolvam dados pessoais e pessoais sensíveis
- Criações e atualizações de documentos
- Trilha da Integridade – Curso LGPD
- Cartilha: “Descomplicando a LGPD”
- Gamificação do aprendizado nos cursos da Universidade Corporativa Sabin
- Semana da Privacidade – 2021 / 2022
- LGPD Talk 1ª/ 2ª /3ª temporada
- Intranet com página dedicada
- Unidades de atendimento - todos os guichês de atendimento possuem um adesivo com um QR



✓ Amanda (Sabin) disse que começaram este mapeamento dos processos levantando os dados pessoais e sensíveis e seguiram para a criação de documentos e atualizações, termos específicos usados. A partir daí:

- Criação da Trilha da Integridade
- Cartilha
- Criação de jogos
- Semana da privacidade- acontece anualmente
- LGPD Talk- momento dos colaboradores encaminham dúvidas para sanar e a um profissional, o Edgar Moreira (Gerente da Privacidade de Dados) que responde.
- intranet com todas as informações sobre o tema;
- unidades de atendimento têm um adesivo QR Code que ajuda a sanar dúvidas

✓ Amanda (Sabin) disse que há um SAC, que é primeira instância para o contato e a Ouvidoria Técnica funciona como segunda instância. Com a LGPD mudou, quando há pedido de senha, e é o mesmo do telefone cadastrado no sistema, ele já tem a informação. Caso não seja o mesmo número ou e-mail cadastrado, há um protocolo para encaminhar para a área de privacidade, que avalia a continuidade do atendimento. No caso de questionamento de resultado de exames, sempre se confirma a titularidade.

✓ Amanda (Sabin) disse que no caso da Ouvidoria, recebe os registros com os dados preenchidos e faz a checagem com os dados do sistema para liberar dado.

✓ Beatriz (IBHE) perguntou quando muda o telefone da pessoa, como a confirmação é feita.

✓ Amanda (Sabin) respondeu que eles pedem outro dado, caso OK, atualizam o telefone.

✓ Beatriz (IBHE) perguntou o que é mais difícil para os usuários aceitarem a prática do LGPD nos contatos.

✓ Amanda (Sabin) contou que no início da aplicação, eles reclamavam e tinham resistência, mas agora está mais consolidado e não vem mais reclamação. Buscar outras formas de confirmação ajudou muito.

✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) perguntou se a empresa pensa em colocar outro tipo de identificação como envio de Token para o telefone ou e-mail cadastrado para maior segurança.

- ✓ Amanda (Sabin) disse que ainda não.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) acredita que hoje é um fator de dupla identificação e há um número de dados vazados muito alto hoje.
- ✓ Edgar Moreira (Sabin) não conseguiu participar, sua área (03 pessoas) é acionada direto por todas as outras áreas da empresa para tirar dúvidas, bem como cuidar de casos de vazamento de dados.
- ✓ Amanda (Sabin) disse que o formulário fica digitalizado no sistema da empresa e salvo para uso, ele fica por tempo indeterminado, caso não seja pedida alteração.
- ✓ Silvia Pereira perguntou ao Mini Grupo, quais os principais investimentos para adequação à LGPD.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) disse que mais importante que pensar em valor do investimento, quais são as consequências que um vazamento de dados pode trazer para a empresa. Ele acha que deve haver investimento no treinamento e na área de sistema (proteção). A falta de conhecimento de um colaborador pode prejudicar a empresa em um vazamento.
- ✓ Amanda (Sabin) acredita que o investimento principal é na cultura, investir com as equipes para entendimento e atualizações do sistema. Eles começaram a trabalhar em 2018.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a lei muda muito na prática.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) disse que não é comum, as pessoas hoje estão bem embasadas na Lei. Ela virou obrigatória em 2022, já atuando as empresas.
- ✓ Carla (A C Camargo) disse que no hospital há algo muito parecido com o apresentado:
 - eles começaram em 2019;
 - há uma área de privacidade que mapeou todos os processos e pontos de fragilidade no SAC e Ouvidoria;
 - já estão em segunda rodada do mapeamento;
 - há treinamento anual e obrigatório a todos;
 - no site o paciente pode solicitar dados a serem retirados do prontuário;
 - a dificuldade é as pessoas entenderem a importância de cuidar dos dados;
 - o fluxo de qualquer reclamação neste sentido, vai para a Ouvidoria que faz um report para as áreas envolvidas para alinhar procedimento;
 - todas as tratativas com o corpo clínico hoje precisam de treinamento para esta adequação e sua abrangência;
 - há limites de acesso
- ✓ Carla (A C Camargo) complementou dizendo que acha que a conscientização e automação do processo sejam maiores para minimizar erros humanos.
- ✓ Felipe Raddi (H. Oswaldo Cruz) disse que as multas podem chegar a 2% do faturamento anual com teto de 50 milhões de reais. Pode haver penalidades civis ou penais, bloqueio de banco de dados da empresa. Já tivemos tempo de colocar em prática, mas precisa trazer luz e a gestão entender a relevância.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou ao Grupo que já tivemos várias reuniões sobre o tema e se continuamos com este tema ou trocamos para outro.
- ✓ Várias colegas disseram que devemos trocar o tema e seguir em frente.

- ✓ Beatriz (IBHE) que todos concordaram para seguir com um dos temas sugerido no brainstorming de fevereiro, que é: **Gestão e operacionalização dos planos de ação com foco nas melhorias provenientes da Ouvidoria.**
- ✓ Beatriz (IBHE) combinou com o Grupo que agora esta discussão será feita por cada empresa individual nas próximas reuniões, não criaremos Mini Grupos.
- ✓ Beatriz (IBHE) disse que este tema discutido será feito no formato de artigo/estudo e publicaremos no mercado.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a todos e encerrou a reunião.

2 **Próxima reunião:** 28/JUNHO

Horário: 10H00 às 11h30