

Política de Privacidade



LGPD

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Política de Privacidade



LGPD

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente

Thiago Meirelles Fernandes Pereira

Conselheiros Titulares Indicados

Marcelo Dias Varella

Heitor Freire de Abreu

Conselheiro Suplente Indicado

Pedro de Abreu e Lima Florêncio

CONSELHO FISCAL

Conselheiro Titular Indicado

Marcelo Barros Gomes

Conselheiro Suplente Indicado

Rodrigo Pereira de Mello

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente

Ricardo Marques Figueiredo

Diretor de Administração

Marco Antônio Rassier Filho

Diretor de Controle de Qualidade

Luciano Monteiro Serrão

Diretor de Finanças

Claúdio Lopes Barbosa

Diretor de Saúde

Pablo Gontijo Resende

COMISSÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Aron Ferreira Machado - ASEX
Gabriel Albanese Diniz de Araújo - ASJUR
Daniel Gomes de Oliveira - ASJUR/GACONS
Jéssica Santos Neiva - COC/GERA
Bruce Abrantes Roque de Oliveira - ASPLAN
Jaciele Muniz Lopes de Farias - GECAT
Willian José dos Santos Penetra - GETEC
Daniel Leonardo da Rocha Mendes - GEPES
Andreia Santos da Silva - DICON/GEMED
Sara do Nascimento Pereira Coelho - GEAR

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Assessor Interino

Jean Carlos da Silva - DRT/PB 3651

Revisão

Marianna Vieira de Melo Coelho - DRT/PB 3408

Projeto Gráfico e Diagramação

Laura Miguel Silva

REFERÊNCIA NORMATIVA

- Constituição Federal De 1988;
- Lei Geral De Proteção De Dados Lei Nº 13.709/2018;
- Estatuto Da Geap.
- Código De Ética, Conduta E Integridade Da Geap;e
- Programa De Integridade Da Geap.

PALAVRAS-CHAVE

Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709/2018, LGPD, Comissão de Segurança da Informação, privacidade, website, dados pessoais, dados pessoais sensíveis, segurança da informação, princípio da finalidade, princípio da necessidade, princípio da adequação e tratamento de dados.

OBJETIVO GERAL

Esta Norma Técnica, formaliza a Política de Privacidade da GEAP, que visa esclarecer aos beneficiários e a todos que de alguma forma interagem com a Fundação, como e com que finalidades são realizados a coleta, o armazenamento e o tratamento os dados no âmbito da GEAP Autogestão em Saúde.

APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Norma Técnica aplica-se às unidades organizacionais da GEAP Autogestão em Saúde, incluindo seus Órgãos Estatutários e entra em vigor a partir de **28 de abril de 2021**.

sumário

TÍTULO I _____	9
Da Definição e Finalidade da Política de Privacidade da GEAP _____	9
TÍTULO II _____	9
Da Coleta e Armazenamento de Dados _____	9
TÍTULO III _____	10
Das Atividades Realizadas A Partir da Coleta e Tratamento de Seus Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis _____	10
TÍTULO IV _____	15
Dos Controladores dos Dados _____	15
TÍTULO V _____	16
Do Tratamento dos Seus Dados _____	16
TÍTULO VI _____	17
Do Arquivamento dos Seus Dados _____	17
TÍTULO VII _____	17
Das Disposições Finais _____	17

TÍTULO I

Da Definição e Finalidade da Política de Privacidade da GEAP

Art. 1º A GEAP Autogestão em Saúde reconhece a importância da privacidade de dados pessoais e dados pessoais sensíveis e, em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/2018), esclarece, por meio da instituição desta Política a forma como são coletados, armazenados e tratados os dados.

§ 1º Esta Norma Técnica apresenta as práticas adotadas pela GEAP quanto aos dados coletados em formulários impressos ou digitais por meio de website, colaboradores, prestadores de serviços administrativos e de saúde, operados e controlados pela Fundação.

§ 2º Ao disponibilizar ou fornecer seus dados pessoais ou dados pessoais sensíveis à GEAP Autogestão em Saúde, você aceita os termos e condições desta Política de Privacidade.

§ 3º Com objetivo de proteger os seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis, a GEAP Autogestão em Saúde adota as melhores práticas de mercado para que eles não sejam acessados indevidamente ou, de alguma forma, violados e vazados, evitando incidentes de segurança da informação.

TÍTULO II

Da Coleta e Armazenamento de Dados

Art. 2º Ao coletar seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis, como nome, endereço, carteira de identidade, CPF,

estado civil entre outros, a GEAP objetiva identificar-lhe para registrar sua condição de beneficiário no nosso sistema e perante terceiros.

Art. 3º Também é possível o tratamento dos seus dados para lhe prestar serviços de assistência a saúde, responder demandas dos órgãos reguladores, responder demandas judiciais, atender suas solicitações, desenvolver novos produtos e para análise de dados e auditorias internas e externas.

Art. 4º Quando você acessa o website e o aplicativo da GEAP, recebemos automaticamente o protocolo de internet do seu computador/tablet/celular e o endereço de IP, a fim de obter informações que nos ajudam na prestação do serviço de assistência à sua saúde.

Parágrafo único. Ao entrar com seu login, são armazenados seus dados e atividades enquanto permanecer logado.

TÍTULO III

Das Atividades Realizadas A Partir da Coleta e Tratamento de Seus Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis

Art. 5º Com o fornecimento de seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis, seja no momento da adesão, na atualização (retorno, migração, cancelamento ou manutenção), ou para dar andamento a uma solicitação sua ou de um de nossos prestadores de serviços, você está de acordo e consente com o tratamento de dados especificados nesta Política, sem prejuízo das hipóteses em que a GEAP pode, por força de determinação

legal, tratar seus dados sem seu consentimento, bem como para:

I - divulgação, em área restrita do nosso sistema, para busca de nossos prestadores de serviços de saúde, da sua condição de beneficiário;

II - publicidade de eventos e programas de atenção a saúde efetivados pela GEAP e seus prestadores de serviços;

III - envio dos seus dados a empresas gráficas para a emissão do Cartão de Identificação do Beneficiário - CIB, uma vez que com a contratação do plano de saúde, cada beneficiário receberá essa carteira do plano (física e/ou virtual), com o respectivo número de identificação;

IV - resposta a demandas dos órgãos reguladores e processos judiciais;

V - tutela da sua saúde, com troca de informações de dados pessoais e dados pessoais sensíveis com nossos prestadores de serviços;

VI - estudos técnicos e estratégicos para oferecer melhores serviços, garantir a sua segurança e melhorar a sua experiência em relação ao uso do seu plano da GEAP Autogestão em Saúde, a partir da coleta e tratamento de dados locais;

VII - preenchimento da declaração de saúde nos casos em que o beneficiário informa à GEAP, por meio de documentos físicos e/ou eletrônicos ou gravações telefônicas, as doenças e lesões preexistentes de que saiba ser portador no momento da contratação. Esses dados são armazenados em sistemas

Fundação e definem a imputação de Cobertura Parcial Temporária – CPT;

VIII - termo de opção de permanência, que em caso de demissão sem justa causa ou aposentadoria, oficializará sua opção, como beneficiário, de permanência no plano de saúde, nos termos da legislação aplicável. As informações constantes nesse termo serão conferidas pela GEAP junto ao beneficiário e/ou ao contratante, podendo ser realizada presencialmente, por meio de ligação gravada ou outros;

IX - contatos telefônicos, e-mails, carta, contatos presenciais nas unidades de atendimento – são canais regulares de comunicação dos setores:

- a) comerciais/marketing;
- b) atendimento ao cliente;
- c) médicos auditores;
- d) enfermeiros auditores;
- e) ouvidoria;
- f) jurídico;
- g) atendimento administrativo em geral; e
- h) financeiro e cobrança.

X - pesquisa de satisfação do cliente, que em alguns casos, o contato poderá ser feito por empresa terceirizada, sendo encaminhado a esta um mínimo de dados para que o escopo do contato seja alcançado;

XI - eventos de cobrança e pagamento das mensalidades e coparticipações do plano de saúde, assim como eventuais reembolsos, conforme processo aberto pelo beneficiário.

A operadora pode fazer estudos, relatórios, painéis informativos sobre toda a movimentação de receitas e despesas dos planos de saúde;

XII - Troca de Informações em Saúde Suplementar – TISS, que tem como finalidade:

a) padronizar as ações administrativas de verificação, solicitação, autorização e cobrança de procedimentos e serviços da cobertura do plano, bem como demonstrativos de pagamento e recursos de glosas;

b) subsidiar as ações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS de avaliação e acompanhamento econômico, financeiro e assistencial das operadoras de planos privados de assistência à saúde; e

c) compor o registro eletrônico dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde.

XIII - envio do Sistema de Informação de Beneficiários – SIB à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, continente de dados pessoais do beneficiário;

XIV - auditoria de contas, que permite a GEAP verificar a regularidade do que foi prestado ao beneficiário, para efetuar os pagamentos à rede, como uma forma de zelar pelo cumprimento da lei e da saúde financeira dos planos de saúde;

XVI - preenchimento de guias físicas e eletrônicas de solicitação de procedimentos, sua análise/auditoria pré-autorização, armazenamento e estudos relacionados, as quais são remetidas

para a operadora, para verificação de conformidade contratual e/ou com o Rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e suas Diretrizes Clínicas e/ou Diretrizes de Utilização;

XVII - laudos médicos e de outros profissionais da área de saúde, de exames e procedimentos para subsidiar os processos de autorização e quaisquer outros necessários para a execução do termo de adesão de plano de saúde, referente aos convênios celebrados entre a GEAP Autogestão em Saúde e as Patrocinadoras.

XVIII - avaliações, estudos, análises, construção de indicadores, levantamento de custos, sinistralidade, eventos que sejam necessários para a realização da atividade empresarial da operadora de planos de saúde, pagamento de prestadores de serviços (rede e outros), elaboração de orçamentos, estudos e regras contábeis, provisões técnicas e financeiras;

XIX - realização de auditorias de processos, que têm por objetivo a melhoria contínua, aprimoramento constante, nas áreas assistencial, de segurança, prevenção de fraude, atendimento ao cliente, ouvidoria, governança e segurança do paciente;

XX - investigação de fraudes, controles de acessos, segurança eletrônica, desenvolvimento de sistemas/algoritmos para otimização dos serviços prestados;

XXI - serviços de remoção hospitalar, atenção domiciliar e outros oferecidos pela operadora, ocasiões em que serão colhidos dados e alimentados sistemas eletrônicos e formulários específicos para a prestação desses tipos de

serviços e prontuários próprios, quando for o caso;

XXII - instauração e condução de ações judiciais, processos administrativos, ofícios a entidades públicas e privadas, órgãos públicos;

XXIII - avaliação técnica de solicitações e procedimentos realizados para oferta de programas e serviços específicos, segundo interesses do beneficiário; e

XXIV - avaliação de satisfação do beneficiário participante de programas, serviços de assistência à saúde, pela própria operadora ou por terceiro contratado, a partir de resultados de pesquisas de satisfação.

Art. 6º Por ser a GEAP Autogestão em Saúde operadora de saúde integrante do sistema de saúde suplementar, tratamos dados de saúde decorrentes da própria prestação de serviços de assistência à saúde, constituindo-se este o cerne das nossas atividades.

TÍTULO IV

Dos Controladores dos Dados

Art. 7º A operação de planos de saúde é uma atividade complexa, que envolve diversos agentes na sua operacionalização, composta por atividades muito diversas entre si, sendo que a GEAP é uma das controladoras dos dados pessoais e pessoais sensíveis relacionadas ao seu plano de saúde.

Parágrafo único. São controladores dos dados, ainda:

- a) as entidades que compõem nossa rede assistencial, em relação a determinadas atividades por elas executadas;
- b) A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS; e
- c) As patrocinadoras, uma vez que a GEAP, em razão da sua natureza somente opera planos coletivos empresariais;

Art. 8º Para execução dos serviços que você tenha aderido, caso seja necessário o compartilhamento com operadores de dados, nos termos da legislação vigente ou para atender demanda do órgão regulador, a GEAP Autogestão em Saúde adotará as cautelas regulamentares adequadas à espécie.

TÍTULO V

Do Tratamento dos Seus Dados

Art. 9º É priorizada a anonimização dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis, em casos específicos de análise de dados, e a adoção de medidas técnicas como prevenção à violação da privacidade dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis.

Art. 10. Compartilhamos alguns dos seus dados cadastrais com:

I - a rede prestadora de serviços de saúde para reconhecê-lo como beneficiário GEAP, e assim, presta-lhe atendimento;

II - com órgãos públicos ou governamentais, de acordo com a

legislação vigente, para o cumprimento de obrigações legais, ordens judiciais, ou por determinação de autoridades nacionais competentes; e

III - com outras operadoras de saúde, com as quais mantemos convênio/contrato de cessão de rede prestadora.

Parágrafo único. A GEAP Autogestão em Saúde realizará o compartilhamento de alguns de seus dados cadastrais com demais operadores e/ou controladores para atendimento das atividades elencadas no artigo 5º desta Política de Privacidade.

TÍTULO VI

Do Arquivamento dos Seus Dados

Art. 11. Os seus dados são arquivados em ambiente seguro e criptografado, no caso dos informatizados, obedecendo à temporalidade necessária para a realização das atividades descritas na presente Política e/ou de acordo com os prazos fixados em lei ou por determinação dos órgãos reguladores.

TÍTULO VII

Das Disposições Finais

Art. 12. Esta Política de Privacidade pode ser alterada a qualquer momento e com efeito imediato, sempre nos termos da legislação aplicável, assim, é recomendado o acompanhamento de suas atualizações no site da GEAP Autogestão em Saúde.

Art. 13. A GEAP Autogestão em Saúde mantém permanentemente na sua estrutura organizacional uma Comissão de Segurança da Informação, responsável por fiscalizar e garantir as práticas da Política de Segurança da Informação da GEAP, à luz da Lei Geral de Proteção de Dados, que pode ser contactada por meio do e-mail: lgp@geap.com.br.

Art. 14. Esta Política de Privacidade integra a sistemática do Programa de Integridade da GEAP, devendo portanto, ser lida e aplicada em conformidade com suas diretrizes e com aquelas previstas no Código de Ética, Conduta e Integridade da GEAP, inclusive aquele destinado aos terceiros.

Art. 15. Esta Política de Privacidade entra em vigor na data da sua publicação.

Brasília, 28 de abril de 2021.

RICARDO MARQUES FIGUEIREDO
Diretor-Presidente



Fundação de assistência ao servidor público

