

**AVISO DE PRÁTICAS DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS:  
PACIENTES, ACOMPANHANTES E VISITANTES**

Este Aviso de Práticas de Privacidade e Proteção de Dados ("Aviso de Proteção de Dados") se aplicará aos nossos pacientes e seus acompanhantes e visitantes dentro da relação de cuidados e serviços médicos e hospitalares (os "Serviços") ofertados pelo A.C. Camargo Cancer Center ("A.C. Camargo", "Instituição", "nós", "nos" ou "nosso"), bem como outros visitantes da Instituição (não relacionados ao atendimento de saúde).

**NOTAS IMPORTANTES:**

- (1) O A.C. Camargo Cancer Center, no contexto de nosso tratamento de saúde e cuidado médico, necessitará coletar e tratar dados pessoais de seus pacientes, acompanhantes e visitantes, fazendo com que a prestação dos serviços seja possível e sua experiência seja satisfatória. Seus dados pessoais serão tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados e usados para as suas finalidades específicas e na medida de sua necessidade, especialmente, quando exigidos pelo setor de saúde e legislação aplicável.
- (2) Este Aviso de Proteção de Dados deve ser lido em conjunto com a Política de Privacidade da Instituição ("Política"). Os termos citados neste Aviso de Proteção de Dados terão os mesmos significados que aqueles definidos na Política.

**1. Informação que coletamos sobre você**

Coletamos informações que você nos fornece diretamente - e primordialmente - como parte de nossa prestação de serviços médicos (consultas, exames e quaisquer outros tipos de procedimentos de atendimento de saúde) e acessos às nossas dependências, em todas as nossas unidades.

Para mantê-lo informado, listamos alguns dos seus dados pessoais que podem ser utilizados por nós. Perceba que, a depender da sua relação com o A.C. Camargo, é possível que menos informações possam ser coletadas e que muitos dos dados mencionados somente sejam coletados de pessoas específicas ou em situações particulares. Para certas atividades, podemos coletar alguns ou todos os seguintes tipos de informações:

- (i) **Dados de identificação e contato**, tais como seu nome completo, nome social, data de nascimento, idade, gênero, foto, local de nascimento, CPF, RG, número de telefone, e-mail, endereço e, após seu cadastro da Instituição, o seu Registro Geral Hospitalar [RGH]).
- (ii) **Dados do plano de saúde**, tais como nome do plano de saúde, código de usuário, categoria, plano, validade do plano.
- (iii) **Dados bancários e financeiros**, tais como número da conta e agência bancária; número de seu cartão de crédito, data de vencimento e código de segurança do cartão de crédito.
- (iv) **Dados de saúde**, tais como dados detalhados do atendimento, dados de prontuário, CID, diagnóstico, tratamentos anteriores, resumo de alta, número do cartão do SUS, resultados de exames, laudos e relatórios médicos, doenças progressas, alergias, hábitos e restrições alimentares e de saúde, recursos de

saúde já utilizados, peso, altura e demais informações decorrentes do seu tratamento e outras interações conosco relacionadas à saúde.

- (v) **Dados eletrônicos**, tais como IP, geolocalização, nome de usuário e senha (para acesso a sistemas eletrônicos necessários para o atendimento – como o caso de serviços de telemedicina – ou para a entrega de resultados de exames); e dados de navegação e identificação do dispositivo usado para acessar à rede de internet (“WiFi”) da Instituição, caso tal serviço seja utilizado por um paciente, acompanhante ou visitante;
- (vi) **Dados sociais-demográficos**, tais como informação sobre a sua convicção religiosa (importante para assegurar a preparação de dietas específicas e adequadas para sua religião, ou para restringir alguns procedimentos em que possa haver eventual objeção de consciência por motivo religioso e cuja realização exigirão sua autorização prévia e expressa), origem racial ou étnica (importante para avaliar o risco de alguns tipos de cânceres), entre outros.
- (vii) Qualquer outra informação que você nos fornecer e/ou que for necessária para garantir o melhor tratamento médico.

## **2. Como utilizamos as informações a seu respeito**

---

Podemos utilizar dados pessoais de pacientes, acompanhantes e visitantes para as atividades abaixo relacionadas, sempre observando o dever sigilo aplicáveis aos profissionais e ao setor de saúde e as diretrizes e limitações determinadas pela Lei Geral de Proteção de Dados:

- (i) **Prestar serviços médicos:** podemos utilizar os seus dados para realizar atendimentos ou procedimentos médicos, definir planos terapêuticos, prescrever e administrar medicamentos, solicitar exames, analisar prescrições médicas, entre outras atividades inerentes à prestação de serviços médicos e hospitalares, inclusive em casos de consulta por vídeo chamadas (telemedicina), situações em que seus dados podem ser utilizados também para os processos de identificação em plataformas prestadoras de serviços de vídeo chamadas. Dados também podem ser utilizados para elaboração de instrumentos jurídicos como contratos, aditivos ou termos de consentimento relativos aos Serviços prestados.
- (ii) **Realizar o atendimento:** podemos utilizar os seus dados para realizar agendamentos de consultas, exames, cirurgias e tratamentos em geral, bem como realizar aberturas de fichas de atendimentos que possibilitam a sua identificação, além do registro de todos os procedimentos realizados no A.C. Camargo.
- (iii) **Realização de exames e comunicação de resultados:** de acordo com a solicitação médica, podemos utilizar os seus dados para realizar as coletas de amostras de sangue ou outros materiais biológicos necessários para a realização de exames ou outros procedimentos médicos. Seus dados também podem ser usados para enviar alertas/lembretes e prestar orientação e esclarecimento de dúvidas em relação a preparos de exames, consultas ou procedimentos ambulatoriais, e também comunicar os resultados desses exames.
- (iv) **Processar autorizações para procedimentos e pagamentos:** podemos utilizar os seus dados para realizar solicitações de autorização de procedimentos médicos junto a operadoras de planos de saúde, bem como para realizar diversos procedimentos financeiros, como, por exemplo, realização de cobranças

de serviços, efetuação de estornos, geração de orçamentos, cobranças junto a operadoras de planos de saúde e emissão de notas fiscais.

- (v) **Atendimento a solicitações e outras manifestações:** podemos utilizar os seus dados para nos comunicar com você a respeito de solicitações, queixas ou denúncias registradas em nossos canais institucionais de comunicação com pacientes (Central de Atendimento, SAC, Ouvidoria do Paciente, Canal de Conduta ou Canal de Privacidade).
- (vi) **Buscas por doadores:** podemos utilizar os seus dados para realizar buscas em âmbito nacional e internacional de doadores de órgãos e/ou tecidos.
- (vii) **Acompanhamento de pacientes:** após a alta hospitalar, podemos utilizar seus dados para realizar o serviço de acompanhamento e apoio de sua recuperação após a realização de determinados procedimentos ou pós-tratamento (inclusive por meio de tecnologias de monitoramento remoto).
- (viii) **Identificação de queixas e oportunidades de melhoria contínua:** podemos coletar informações através do preenchimento de pesquisas utilizadas para avaliar o nível de satisfação de pacientes e acompanhantes com nossos Serviços, para a identificação de queixas e oportunidades de melhorias.
- (ix) **Auditorias:** podemos utilizar seus dados em procedimentos de auditoria interna e externa, sejam eles realizados pelas operadoras de saúde para comprovar a realização de um procedimento médico, sejam por colaboradores, certificadores de qualidade ou prestadores de serviço da Instituição para avaliar a eficiência e eficácia de nossos procedimentos internos.
- (x) **Processos administrativos, assistenciais e tecnológicos:** podemos utilizar seus dados para realizar processos administrativos, contábeis e financeiros da Instituição, incluindo estudos que possibilitem a melhoria e eficácia dos serviços fornecidos pela Instituição. Nesse contexto, podemos analisar, por exemplo, dados estatísticos de custos de procedimentos, indicadores de infecções e nível de satisfação com a prestação de serviços. Seus dados podem, inclusive, ser usados para o desenvolvimento e aprendizado de algoritmo de inteligência artificial que nos ajuda a prever efeitos adversos do tratamento, com o objetivo de proporcionar melhor aderência ao tratamento, maior qualidade de vida e até diminuir o tempo das internações. Dados também podem ser utilizados, entre outros, para o cumprimento de uma obrigação legal e regulatória; em processos judiciais, administrativos ou arbitrais; para a execução de contratos (inclusive, por exemplo, o contrato com sua operadora de saúde); ou por determinação da administração pública para cumprimento de políticas públicas.
- (xi) **Recrutamento para projetos de pesquisas:** podemos usar seus dados para identificar sua elegibilidade para participação em projetos de pesquisas científicas e convidá-lo a participar de um de nossos estudos, caso você seja nosso paciente e reúna as características que determinam elegibilidade a algum desses estudos (não obstante a eventual elegibilidade, a participação no estudo sempre estará condicionado ao aceite prévio e expresso do paciente, conforme exigido pelas determinações regulatórias).
- (xii) **Identificação, liberação de acessos e monitoramento das nossas instalações:** podemos utilizar os seus dados para efetuar a liberação de acessos às dependências do A.C. Camargo, para a confecção de crachás de identificação, bem como registrar suas imagens em nossos sistemas de monitoramento (CFTV) durante sua permanência na Instituição, procedimento necessário para a segurança da Instituição e de todas as pessoas que por ela transitam.

- (xiii) **Autenticação em rede Wi-Fi:** podemos utilizar os seus dados para atividades relacionadas com a autenticação, concessão de acesso à rede Wi-Fi fornecida em nossas dependências, e também dados de sua navegação.
- (xiv) **Envio de comunicações institucionais:** podemos usar os seus dados para nos comunicarmos com você a respeito de oportunidades, benefícios, campanhas, serviços, produtos, programas de fidelidade, notícias, projetos, eventos, cursos e quaisquer outros conteúdos que possam ser do seu interesse com base nas suas interações conosco – valendo-se, em certos casos, de consentimentos específicos (quando legalmente necessários) e assegurando os direitos dos titulares, nos limites definidos pela Legislação.

### **3. Com quem compartilhamos os seus dados**

---

No exercício de suas atividades, para cumprir a lei e a regulamentação aplicável, bem como para prestar seus serviços de forma adequada, o A.C. Camargo pode realizar o compartilhamento de alguns de seus dados pessoais com fornecedores, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços, parceiros comerciais e órgãos da administração pública e outras entidades, ou ainda, para resguardar e proteger direitos da Instituição, caso seja necessário, para o cumprimento de uma obrigação legal ou ordem judicial, conforme exigido por lei e dentro das possibilidades da Lei Geral de Proteção de Dados. Sempre que requerido pela legislação, seu consentimento expresso será solicitado antes do uso compartilhado desses dados.

- (i) **Médicos, profissionais de saúde em geral e outros consultores profissionais:** Quando você utiliza nossos Serviços, suas informações podem ser compartilhadas, para todos os fins de seu tratamento, com consultores profissionais – como, por exemplo, médicos, enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas ou outros profissionais que se envolvam, direta ou indiretamente, em seus cuidados, sejam eles integrantes do corpo clínico do A.C. Camargo ou independentes. Estes profissionais poderão, respeitando as obrigações de sigilo inerentes à relação profissional e determinadas pela legislação do setor de saúde, compartilhar seus dados com outros profissionais, inclusive submetendo-os a decisões colegiadas em comitês multi, inter ou transdisciplinares, com representantes de diferentes áreas de atuação médica, científica ou profissionais do setor da saúde, para assegurar o melhor diagnóstico e decisão de tratamento em casos complexos, raros, de difícil constatação ou de outras naturezas. Caso você tenha sido referenciado (a seu próprio pedido ou, por exemplo, por seu plano de saúde) para atendimento em outro hospital ou por outro profissional, o A.C. Camargo poderá compartilhar seus dados com essa instituição/profissional.
- (ii) **Familiares e outras pessoas envolvidos no cuidado:** Nós podemos compartilhar informações sobre sua saúde com as pessoas de suporte envolvidas no seu cuidado – podendo ser um familiar, um amigo próximo ou seu cuidador. Nós podemos, ainda, notificar um familiar, representante legal ou outra pessoa responsável pelo seu cuidado (inclusive o responsável financeiro) sobre sua condição de saúde ou sobre evento de óbito.
- (iii) **Outros pacientes:** Caso você seja doador/receptor de órgãos e/ou tecidos, seus dados pessoais poderão ser registrados no prontuário médico do paciente receptor/doador.
- (iv) **Seguradoras, Planos de Saúde ou responsáveis financeiros pelos Serviços:** Informações sobre sua condição de saúde poderão ser compartilhadas com sua seguradora de saúde, como requisito para obter a autorização para a realização de um procedimento específico em seu tratamento. Podemos com-

partilhar algumas de suas informações para fins de liquidação com a parte que paga a totalidade ou parte do custo de seu tratamento, sendo que qualquer compartilhamento será realizado de acordo com as nossas obrigações regulatórias e nos termos da legislação de proteção de dados.

- (v) **Serviços prestados por terceiros:** Utilizamos serviços especializados de terceiros para apoiar nossos negócios, incluindo fornecedores de sistemas (software) e infraestrutura (hardware) de tecnologia, serviços clínicos (tais como análises laboratoriais e de patologia especializadas), cobranças, dentre outros. Quando estes serviços envolverem o tratamento de dados pessoais, aplicamos termos contratuais rigorosos, incluindo aqueles que instruem os processadores de dados quanto à confidencialidade e segurança dos dados, e realizamos diligências para avaliação do nível de segurança do fornecedor.
- (vi) **Telemedicina e monitoramento remoto:** Com o intuito de aprimorar a prestação dos Serviços e facilitar a comunicação entre pacientes e profissionais de saúde, nós implementamos a telemedicina para o atendimento remoto de saúde em casos de baixa complexidade, podendo ser no momento pré-clínico, consulta médica, suporte assistencial, monitoramento e diagnósticos à distância. O tratamento dos dados dos pacientes poderá ser realizado, no âmbito da telemedicina, para (i) a prestação de Serviços de assistência à saúde, inclusive com monitoramento à distância dos parâmetros de saúde dos pacientes; e (ii) troca de informações e opiniões entre médicos ou entre médicos e pacientes, para a determinação de diagnóstico ou tratamento terapêutico. Nós avaliamos o provedor da plataforma de tecnologia e, no instrumento contratual que rege a prestação do serviço, há cláusulas para salvaguardar o processamento de forma a garantir que o tratamento de dados seja realizado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e melhores práticas do mercado.
- (vii) **Administração Pública:** A legislação obriga às instituições de saúde a reportar, para a administração pública, informações médicas sobre todas as pessoas com diagnóstico confirmado de câncer. Essas informações são coletadas, armazenadas, processadas, analisadas e comunicadas, nos termos da legislação vigente, para a administração pública, que usa esses dados para definir políticas públicas, planejar serviços e identificar oportunidades para melhorar a vida das pessoas afetadas pelo câncer.
- (viii) **Pesquisa:** Como uma parte importante da missão do A.C. Camargo é a realização de pesquisas, nós apoiamos e realizamos diversas iniciativas de pesquisas com a finalidade de melhorar a eficácia dos cuidados médicos e aprofundar o conhecimento científico sobre o câncer. Todas as pesquisas realizadas no Brasil devem ser obrigatória e previamente aprovadas pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP), cujo funcionamento é regulado por leis e normativos do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) e que assegura o uso ético e legal das informações dos pacientes na realização de cada pesquisa científica. Dessa forma, os dados podem ser usados por nós ou compartilhados com instituições sem fins lucrativos, no Brasil e no exterior, para fins de realização de pesquisa científica, sempre com a aplicação de técnicas de anonimização ou pseudonimização de dados (que impedem a identificação do titular dos dados). Em muitos casos, pediremos seu consentimento prévio, formal e escrito para o uso e compartilhamento de seus dados para a realização da pesquisa. No entanto, em algumas circunstâncias, a legislação permite o uso de dados médicos para pesquisa sem a autorização prévia do paciente, sempre condicionada à aprovação do CEP. Esses estudos não afetam seu tratamento, seu bem estar ou mesmo sua privacidade, e suas informações médicas continuarão sob sigilo. Já com relação a estudos clínicos, caso você seja elegível e tenha aceitado participar de algum estudo, seus dados serão usados e compartilhados com pesquisadores, organizações e agências reguladoras. Todas as informações coletadas para fins de pesquisa clínica são mantidas estritamente confidenciais e utilizadas de forma anonimizada ou pseudonimizada, e sempre na forma prevista da legislação aplicável.

- (ix) **Auditorias e controles:** O A.C. Camargo é obrigado a realizar auditorias de registros de saúde para fins de confirmação da prestação dos Serviços e para garantia de qualidade. Suas informações pessoais e médicas serão tratadas de acordo com as orientações emitidas pela legislação, pelos órgãos reguladores, pelas organizações certificadoras ou entidades similares. Limitamos o risco restringindo, quando possível e no melhor de nossos esforços, o acesso aos dados apenas a profissionais obrigados ao dever de confidencialidade, utilizando sempre que possível dados anonimizados ou pseudonimizados e limitando os dados ao estritamente necessário para responder aos objetivos da auditoria.
- (x) **Identificação de queixas e oportunidades de melhoria contínua:** Também envidamos esforços para aprimorar a experiência e o atendimento aos pacientes, com a identificação de queixas e oportunidades de melhorias através de diferentes mecanismos de avaliação da experiência do paciente. Um dos mecanismos para essa busca pela excelência é a realização de uma pesquisa de avaliação do índice de satisfação do paciente com seu atendimento (índice internacionalmente conhecido "NPS"). Para a realização dessa pesquisa, contamos com o apoio de um fornecedor, que envia a avaliação para os pacientes e registra suas respostas, com notas de avaliação e comentários (elogios ou reclamações). A participação de um prestador de serviço nesse processo, coletando as respostas, garante a integridade do resultado, sem qualquer possibilidade de manipulação por parte da instituição avaliada – o que é bom para nós do A.C. Camargo, que identificamos as oportunidades de melhorias relatadas na avaliação; e também para os pacientes, que serão melhor atendidos pela instituição após as melhorias de processos. Nós avaliamos a empresa prestadora de serviço e, no instrumento contratual que rege sua relação com o A.C. Camargo, foram incluídas cláusulas para salvaguardar o processamento de forma a garantir que o tratamento de dados seja realizado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e com as melhores práticas do mercado. Importante, ainda, ressaltar que a participação do paciente nessa pesquisa é totalmente voluntária.

#### **4. Como protegemos suas informações**

---

Colocamos em prática medidas organizacionais e técnicas apropriadas para proteger suas informações, incluindo criptografia de dados e a celebração de contratos com terceiros que regulamentam de forma rigorosa o compartilhamento de dados. Para reduzirmos os riscos, mantemos qualquer informação que coletamos sobre você ao mínimo necessário para o propósito, compartilhamos apenas com base na necessidade de conhecimento, mantemos as informações precisas e atualizadas, as utilizamos apenas para fins específicos para os quais foram coletadas e aplicamos períodos de retenção para manter os registros apenas enquanto for necessário.

#### **5. Seus direitos**

---

A Lei Geral de Proteção de Dados e outras legislações específicas do setor da saúde lhe conferem direitos de acessar e controlar seus dados de saúde. Esses direitos são importantes porque lhe ajudarão a garantir que a informação que temos sobre sua saúde está correta e atualizada, além de lhe ajudar a controlar como seus dados são controlados, compartilhados ou comunicados.

De forma geral, você tem direito a:

- (i) Confirmar a existência de ações de tratamento de seus dados pessoais;
- (ii) Acessar os dados mantidos por nós;
- (iii) Solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

- (iv) Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados, desde que sejam considerados excessivos, desnecessários ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados (observadas as demais legislações específicas do setor de saúde);
- (v) Solicitar a portabilidade de seus dados pessoais a outro hospital;
- (vi) Conhecer a forma como seus dados são compartilhados;
- (vii) Receber informações precisas sobre a possibilidade de se negar a consentir com o tratamento de dados e quais as consequências dessa negativa;
- (viii) Revogar consentimentos concedidos anteriormente, observadas as limitações legais para isso.

Nós disponibilizamos um canal direto para a comunicação com os titulares de dados pessoais, por meio do qual poderá exercer seus direitos, conforme previstos em nossa Política de Privacidade e nos termos da Legislação de Proteção de Dados, da legislação de saúde e demais normativos relevantes, comunicar incidentes de Tratamento de Dados e contribuir com sugestões para a melhoria de nossas práticas e da governança de privacidade.

O Canal de Privacidade encontra-se disponível em tempo integral no Portal de Privacidade da Instituição, no endereço eletrônico [www.accamargo.org.br/privacidade](http://www.accamargo.org.br/privacidade).

## **6. Dúvidas, informações adicionais e contato**

---

Se você tiver alguma dúvida sobre este Aviso de Proteção de Dados, nossa Política de Privacidade, nossas práticas de privacidade para tratamento e proteção de seus dados, ou mesmo dúvidas sobre seus direitos e como exercê-los, por favor contate-nos através do Portal de Privacidade do A.C. Camargo Cancer Center, disponível no endereço eletrônico [www.accamargo.org.br/privacidade](http://www.accamargo.org.br/privacidade).