

Por Rafaela Flaminio (\*)

As instituições de saúde, sejam planos de saúde, médicos, hospitais, clínicas ou laboratórios, recebem diariamente dezenas de informações de seus pacientes. Isso acontece na operação em que gerencio, como em qualquer outra instituição no Brasil e no mundo. Com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados ([LGPD](#)) desde 18 de setembro, a Gestão de Saúde passou a ser matéria mais que estratégica, sobretudo neste momento de pandemia. Afinal, você já parou para pensar na quantidade de informação que os pacientes geram para todo um sistema e de como esses dados são guardados ou protegidos?

### **O impacto dos dados pessoais e sensíveis na operação**

Os dados sensíveis podem levar à identificação do portador e até mesmo à discriminação. São detalhes sobre raça, convicções religiosas, detalhes genéticos, biométricos e qualquer outra informação que fale sobre a saúde daquele cidadão, como por exemplo o tipo sanguíneo, se ele tem alguma doença crônica ou se está em tratamento para alguma enfermidade. E isso vale para o processo de monitoramento tecnológico e logístico que cercam a distribuição das vacinas contra a [Covid-19](#), por exemplo, um grande desafio para as operações de saúde em 2021.

Diante de um cenário em que dados pessoais circulam amplamente e não estão estruturados em políticas de privacidade é fundamental estabelecer padrões mínimos a serem seguidos quando ocorrer o uso de um dado pessoal, como a limitação a uma finalidade específica, a criação de um ambiente seguro e controlado para seu uso, garantindo aos nossos beneficiários e pacientes o protagonismo nas decisões fundamentais a este respeito.

### **O que a lei visa atender**

Atualmente, não temos total controle de como são tratados os dados pessoais de pacientes por qualquer instituição médica, pública e privada. Ainda mais quando os serviços, na sua maior parte, estão se informatizando. A LGPD na saúde terá um grande diferencial na otimização de protocolos clínicos, no bom tratamento de dados de pacientes e na prestação da assistência médica. Isso vale desde quando ele fecha o plano de saúde, até quando ele procura atendimento médico.

A lei garantirá a proteção dessas informações sigilosas, estabelecendo o princípio da preservação dos dados. Caso contrário, a falta de segurança compromete com penalidade os proprietários das informações, como as operadoras de saúde, hospitais, clínicas e etc.

### **O que muda na operação de saúde**

Na prática, isso significa que, qualquer instituição de saúde que, por exemplo, colete a convicção religiosa daquele paciente torna-se responsável caso aquela informação vaze e seja utilizada de forma indevida e não autorizada pelo portador. É de olho nesse cenário que a operadora em que gerencio a operação passou a gerir este processo, de modo a criar um plano de contingenciamento, formado por um comitê multidisciplinar, para estabelecer um plano de ação para nos adequarmos à lei.

Como estamos escrevendo o nosso futuro

O primeiro passo foi mobilizar nossa alta direção, os responsáveis pela gestão de cada processo na operadora e em nossos recursos próprios, assim como os responsáveis pela Proteção de Dados Pessoais. Este é um trabalho em cooperação no qual precisamos da dedicação de todos.

O segundo, foi mapear todos os processos da operadora e do ambiente hospitalar. Um questionário geral e outros específicos, de modo a compreender a jornada do paciente em nossa rede e a circulação de suas redes. É por meio de um levantamento minucioso que podemos traçar um plano

de ação para guardar, controlar, operar e tratar esses dados.

Aos poucos, estamos restringindo a quantidade de dados solicitados para oferecer atendimento. Dessa forma, somente os dados que são, de fato, indispensáveis são solicitados. Todos os outros são descartados.

Tudo isso, com o objetivo de atender a lei melhorando nossos processos de coleta, tratamento e armazenamento dos dados dos nossos pacientes. Além de otimizar a segurança da informação, minimizando o risco de vazamentos.

#### **Operação assertiva**

É neste momento em que saúde e privacidade impactam a vida de todos, cabe a nós, agentes de gestão de saúde, estruturar programas de engajamento, educação, boas práticas e humanização para estabelecer pontos de superação e acolhimento, de forma legal, entendendo o que é ou não consentindo e definindo seus agentes de tratamento.

É por isso que, como medida, já temos inculturado essa prática, solicitando que o paciente preencha e assine um termo de consentimento, mostrando estar ciente de que determinadas informações são coletadas e para quais fins serão utilizadas, sejam elas para a gravação de uma internação hospitalar ou uma ação no Complexo. Afinal, o consentimento é um conceito chave da lei. A partir de agora, cada tipo de tratamento que eu fizer, que não puder utilizar bases legais que dispensam o consentimento, precisarei que meu paciente aceite que aquilo seja feito com o dado dele. Isso é muito importante.

Todos esses pontos que apresentei nos levaram a estudar práticas e treinamentos, acolher essas demandas e fazer da Unimed que trabalho, uma operação segura e assertiva. É assim que estamos conscientizando nosso time e mudando hábitos para fortalecer o nosso papel de protagonista na Gestão de Saúde. Qual é a sua experiência para adaptar sua operação de saúde para atender a LGPD em 2021?

(\*) **Rafaela Flamino** é Gerente de Operações no Complexo Unimed Guarulhos.

**Fonte:** Medicina S/A, em 17.12.2020