

Em vigor desde setembro de 2020, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ainda precisa ser compreendida em profundidade por gestores de consultórios, clínicas e policlínicas. O alerta é de Jomar Nascimento, diretor geral e head de Tecnologia da ProDoctor.

Em entrevista concedida com exclusividade ao Saúde Business, Jomar atesta que o primeiro passo para a adequação à nova norma - o de pedir aos pacientes que autorizem o uso de seus dados pessoais - foi dado por boa parte das organizações. Mas apenas essa medida não é suficiente. "A responsabilidade sobre a integridade e segurança das informações engloba bem mais que o termo de consentimento, mas o que de fato significa o armazenamento e uso correto desses dados", alertou.

A LGPD cria diretrizes para a gestão, uso e armazenamento dos dados pessoais dos usuários. E há um tratamento especial aos chamados dados sensíveis, que podem levar à discriminação de uma pessoa - aqueles com conteúdo sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural."

Tem dúvidas sobre o impacto da LGPD na sua clínica? Baixe o ebook: ["A LGPD e os profissionais de saúde"](#)

O segmento de saúde, por definição, coleta dados pessoais sensíveis dos pacientes, o que gera uma maior exposição, ainda, dos consultórios, clínicas e policlínicas, em caso de vazamento de informações.

Entenda, na entrevista a seguir, como se preparar.

1 - Gestores de clínicas e policlínicas já estão cientes sobre o que é a LGPD e seus impactos ou ainda desconhecem que a lei os afeta?

Jomar Nascimento: Acredito que a grande maioria já ouviu falar sobre a LGPD e sabe que a lei afeta os profissionais de saúde, mas ainda desconhecem em que nível isso ocorre. Desde que a LGPD entrou em vigor, é muito comum vermos clínicas preocupadas em buscar o consentimento de seus pacientes para a coleta, armazenamento e uso de suas informações. Como guardiões dos dados do paciente, esse é um efeito muito positivo da LGPD. Porém, está longe de ser suficiente, pois trata-se de um conceito a ser adotado em várias esferas. A responsabilidade sobre a integridade e segurança das informações engloba bem mais que o termo de consentimento, mas o que de fato significa o armazenamento e uso correto desses dados. A questão está diretamente ligada ao ambiente digital. Sabemos que um software médico é muito mais seguro e eficiente do que um arquivo de papel, mas existem muitos riscos envolvidos, relacionados, principalmente, a vazamentos de informações. Essas questões vão desde situações de desatenção, como deixar o computador desbloqueado, até negligência de compartilhar senhas de acesso e contratar um software sem conhecer a fundo como funciona. Muitos profissionais de Saúde desconhecem como funciona a internet, e a comunicação das empresas de software são, em alguns casos, pouco transparentes ao comunicar isso aos clientes. Ao contratar e utilizar plataformas médicas, é fundamental que o médico verifique a política de privacidade da empresa e as eventuais integrações com terceiros, pois não há total controle de soluções que exportam e importam dados para fora da plataforma e, por isso, abrem-se precedentes de segurança.

2 - Quais os principais erros que os gestores cometem nos projetos de adequação à LGPD dentro da área de Saúde?

Jomar Nascimento: Com a crescente conscientização de que o titular dos dados é o protagonista das decisões sobre o uso das suas informações, os profissionais de saúde têm adequado seus procedimentos para que os pacientes estejam cientes e tenham consentido a coleta de seus dados. Porém, na prática, existem riscos que a grande maioria dos profissionais não toma conhecimento.

As instituições de Saúde têm como obrigação seguir as deliberações e resoluções do Conselho Federal de Medicina (CFM), conforme as disposições e os deveres do Código de Ética Médica. Porém, com a entrada em vigor da LGPD, em agosto de 2020, a questão passou para a esfera cível. Sob a perspectiva da LGPD, as instituições, como clínicas médicas, têm apenas a guarda dos dados e são responsáveis por zelar pela sua integridade, segurança e confidencialidade. É nesse ponto que os gestores cometem mais erros. Por não compreenderem que o seu papel de guardião inclui cuidar para que os dados não sejam mal utilizados desde o momento em que entraram na clínica, os gestores acreditam que ao contratar uma empresa ou um serviço como confirmação de consulta via WhatsApp, receita digital e até um sistema de gestão, há uma transferência de responsabilidade. Isso não existe. A clínica continua responsável pela integridade dos dados, sejam eles manipulados pelos próprios funcionários da clínica ou terceiros. Imagine a seguinte situação: Um paciente vai a uma consulta médica, assina um termo de consentimento e é atendido. Em seguida, o médico registra tudo no prontuário eletrônico em um sistema X, prescreve algum medicamento em alguma plataforma Y e envia para o paciente a receita eletrônica por WhatsApp. Em cada uma dessas situações, há um alto risco da informação ser extraviada ou ser utilizada indevidamente, sem o seu consentimento para aquela finalidade específica, contrariando a LGPD. Com exceção de bancos e instituições financeiras, poucos estabelecimentos coletam tantos dados pessoais e dados sensíveis em um procedimento de rotina. Como guardiões dos dados dos pacientes, os gestores realmente sabem se aquelas plataformas são confiáveis, se os sistemas são homologados e que os dados não estão sendo roubados ao trafegarem de uma plataforma para outra por meio de integrações? Segundo pesquisa da Future Health Index (2020), 71% dos profissionais de saúde no Brasil afirmam que o uso das tecnologias digitais permite que eles dediquem mais tempo aos seus pacientes. A questão é se estes profissionais entendem os riscos relacionados à privacidade de seus dados e de seus pacientes e consideram isso ao escolher em quais plataformas trabalhar.

3 - LGPD é só uma questão de tecnologia?

Jomar Nascimento: De forma alguma. Na realidade, esse é um entendimento comum e um dos grandes motivos pelos quais as instituições ainda erram tanto quando se fala em segurança. A LGPD trata de um assunto complexo, com muitas variáveis de origem tecnológica, mas que tem particularidades relacionadas ao mercado da saúde, instituições financeiras e tantas outras. Todas as instituições que têm sob sua guarda informações pessoais e sensíveis de seus clientes, têm responsabilidade direta. No caso de fraudes financeiras, por exemplo, uma pesquisa recente mostrou que entre os fatos que antecederam a fraude, 13% foram por fornecimento acidental de dados pessoais para terceiros por telefone, e-mail, WhatsApp ou sites. Esse fornecimento de dados pode ser através do próprio indivíduo, por ter sido enganado, ou por vazamento de informações sensíveis que estão sob a guarda de instituições, como bancos e clínicas médicas, por exemplo.

4 - Sabemos que boa parte das clínicas e policlínicas são abertas por médicos. E o principal conhecimento desses profissionais é o de assistência, não de gestão. Dessa forma, você acredita que a adequação à LGPD pode ser um estímulo a uma maior profissionalização da gestão? Por que e como?

Jomar Nascimento: O conceito do médico empresário é recente, mas que temos visto evoluir rapidamente nos últimos anos. Por mais que o core business do médico seja promover a saúde e bem-estar dos pacientes, a gestão eficiente de sua clínica ou consultório é fundamental para alcançar o crescimento e os resultados desejados. A adequação à LGPD impulsionou muitos profissionais que não priorizavam essa visão, mas enxergaram a necessidade de organizar suas atividades e estruturar seus processos. Ao se verem diante de uma nova realidade, os médicos voltaram o olhar para atividades que antes eram secundárias. Essa visão holística leva à profissionalização e eleva o grau de qualidade das empresas. A conformidade com a lei potencializa a vantagem competitiva, com a possibilidade de atrair investidores e clientes, além da questão reputacional. Desse modo, a clínica, hospital ou consultório poderá ter aumento de faturamento e redução de riscos. É importante destacar ainda que em caso de incidentes, a comprovação de boas práticas e governança é critério atenuante das sanções administrativas.

5 - Afora LGPD, quais os principais desafios gerenciais para gestores de clínicas médicas em 2021?

Jomar Nascimento: Acredito que o grande desafio para os gestores de clínicas médicas seja se reinventar e conseguir acompanhar a nova realidade, equilibrando a adoção de novas tecnologias, atendendo requisitos éticos, legais e saúde financeira. A curtíssimo prazo, eu diria que isso se traduz em novas formas de atendimento aos pacientes. Desde o início da pandemia, o mercado da Saúde rapidamente desenvolveu mecanismos que conectam médicos e pacientes em meio ao distanciamento social. Em 2020, 64% dos brasileiros declararam que adiaram ou cancelaram serviços de saúde. Nesse sentido, a Telemedicina é um excelente exemplo, já que em muitos casos, representa a única alternativa segura para garantir que os pacientes não abandonem tratamentos médicos devido ao medo de comparecer presencialmente a uma consulta. É claro que isso se aplica a casos onde o exame físico não é necessário. A teleconsulta deve ser um agente facilitador e não substitui todas as interações médico-paciente. Além das limitações relacionadas à pandemia, existe um modelo emergente de atendimento. O momento atual inverteu a lógica dos atendimentos médicos. Os profissionais não precisam estar necessariamente em seu consultório ou clínica para realizar um atendimento. É possível atender o paciente com a estrutura necessária - acesso ao prontuário médico, prescrição com assinatura digital, dentre outros, estando em qualquer lugar. Porém, o grande desafio está em como viabilizar o atendimento a distância de forma humana - ou seja, em que paciente e médico se sintam próximos - economicamente vantajosa, prática e segura. Parece simples, mas é preciso se informar e ter uma visão estratégica para tomar as decisões corretas. São esses profissionais que irão se destacar na nova dinâmica de trabalho.

Fonte: Saúde Business, em 12.04.2021