

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE

1. COMPROMISSO DO LAR SÃO JOSÉ

O Lar São José pauta a sua actividade, desde a constituição, pelo estabelecimento de relações de confiança com todas as partes interessadas no âmbito dos serviços que presta. A confiança, que se conquista com base nos compromissos assumidos e na sua demonstração efectiva nas práticas do dia-a-dia, abrange também o conjunto de dados e informações que são tratados pela Instituição, de forma consciente e controlada, para salvaguarda dos titulares dos dados e da sua privacidade.

No que concerne à protecção dos dados e privacidade, o Lar São José planeou, estabeleceu, monitoriza, avalia e melhora continuamente um conjunto de medidas técnicas e organizativas com vista a garantir os direitos e liberdades dos titulares dos dados pessoais assim como a salvaguardar o cumprimento das principais disposições legais, nacionais e europeias, nessa matéria.

O Lar São José documentou esta política de protecção de dados e privacidade, que revê e actualiza regularmente, onde assume o compromisso de uma gestão cuidada, orientada à gestão dos riscos, no tratamento dos dados pessoais.

2. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO

O Lar São José trata dados pessoais de diversos elementos da sua cadeia de valor, como sejam clientes – numa perspectiva do residente/utente e seus familiares próximos/representantes/significativos –, potenciais clientes, colaboradores e prestadores de serviços. A presente política está direccionada para os clientes e potenciais clientes, sendo que as orientações para os colaboradores e prestadores de serviços se encontram formalizados noutros instrumentos

organizativos que são disponibilizados nas fases pré-contratual e contratual e noutros elementos de comunicação ordinária nas operações da Instituição. Os contactos com o Lar São José podem ser feitos através de qualquer um dos meios a seguir indicados:

Morada da sede: Avenida Almirante Gago Coutinho 72, 1700-031 Lisboa

Telefone: +351

Endereço de correio electrónico:

3. ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS

Com vista a dar cumprimento ao Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, comumente designado por “Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados” (RGPD), assim como seguindo outras boas práticas e requisitos legais aplicáveis, o Lar São José designou um Encarregado da Protecção de Dados (EPD) ou Data Protection Officer (DPO), termo pelo qual é mais conhecida a função.

As atribuições e responsabilidades conferidas ao Encarregado da Protecção de Dados são, de forma abreviada, as cinco principais orientações consagradas no artigo 39.o do supra citado Regulamento: a) informar e aconselhar a Gestão e os colaboradores do Lar São José a respeito das suas obrigações relativas à protecção dos dados pessoais que tratam; b) controlar a conformidade das práticas internas com o Regulamento e outros requisitos legais e regulamentares aplicáveis em matéria de protecção de dados, promovendo a sensibilização e formação dos colaboradores que lidem com dados pessoais, incluindo a possibilidade de programar auditorias neste âmbito; c) prestar aconselhamento interno no que respeita a avaliações de impacto sobre a protecção de dados para novos serviços ou infra-estruturas ou alterações às mesmas; d) cooperar com a autoridade de controlo – em Portugal esta autoridade está confiada à Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD); e) ser um ponto de contacto com a CNPD para questões relacionadas com o tratamento de dados pessoais ou para a consultar.

A função de Encarregado da Protecção de Dados pode ser contactada através do seguinte endereço de correio electrónico:

dpo@.....

4. DADOS PESSOAIS

O Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados define, no artigo 4.o, número 1, “dados pessoais” como: «informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, directa ou indirectamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via electrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.»

O Lar São José aplica princípios de tratamento de dados pessoais para que este seja efectuado de forma lícita e equitativa. A sua utilização é transparente para os titulares dos dados tanto na sua recolha, utilização, consulta ou qualquer outro tipo de tratamento que venha a ser considerado. O tratamento de dados pessoais é feito na medida em que é necessário para a execução dos serviços que estão abrangidos pelos contratos estabelecidos.

Alguns dados pessoais também podem começar a ser tratados aquando das diligências pré-contratuais.

Em função da natureza dos serviços prestados aos residentes/utentes, algum tratamento adicional pode ser feito, por exemplo para a defesa de interesses vitais do titular dos dados. O tratamento de dados ao abrigo da defesa de interesses vitais do titular, ou pela existência de um interesse legítimo por parte do Lar São José ou para o cumprimento de obrigações jurídicas da Instituição, é sujeito a uma avaliação cuidada, sendo exposto, para este efeito, aos residentes/utentes e seus familiares próximos/representantes/significativos, as

principais circunstâncias normais ou excepcionais para que o titular dos dados possa razoavelmente prever, no momento e no contexto em que os dados pessoais são recolhidos, que esses poderão vir a ser tratados com essa finalidade.

O tratamento de dados pessoais feitos a partir dos elementos fornecidos no contexto da relação com o titular (residente/utente e/ou familiares próximos/representantes/significativos) é específico para os fins a que se destinam no âmbito dos serviços contratados. Exemplos dos dados pessoais tratados são (a lista actualizada e exaustiva encontra-se nos registos das actividades de tratamento, elaborados e mantidos pelo Lar São José):

a) Informação caracterizadora do residente/utente e/ou dos familiares próximos/representantes/significativos: nome, morada, contactos (endereço de correio electrónico, número de telefone fixo e número de telemóvel), género, data de nascimento, IBAN, caracterização enquanto cliente do Lar São José.

b) Informação da identificação do residente/utente e/ou dos familiares próximos/representantes: números de identificação emitidos pelo Estado ou organismos públicos tais como número de identificação, número do passaporte, número de identificação fiscal, número da segurança social.

c) Informação sobre o estado de saúde do residente/utente: condições médicas à entrada no Lar, condições médicas anteriores, físicas ou mentais, estado de saúde, informações sobre lesões ou incapacidades, procedimentos médicos realizados, informações sobre prescrição, historial médico, hábitos e preferências e outras informações pessoais a constar da anamnese individual.

d) Dados de identificação, autenticação e utilização dos serviços de apoio domiciliário e de teleassistência, se e quando existirem: Credenciais de acesso aos serviços e, se aplicável e devidamente consentido, dados biométricos e dados de georreferenciação. ~

e) Informação decorrente da gravação de conversas telefónicas ou comunicações no âmbito do aconselhamento médico prestado remotamente.

5. RECOLHA DOS DADOS PESSOAIS

A recolha de dados pessoais é uma operação de tratamento de dados, tal como são, à luz do artigo 4.o, número 2, do Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização a divulgação por transmissão, a disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição dos dados pessoais.

A recolha dos dados reveste-se de um significado particular porque constitui o momento de aquisição dos dados pessoais, sendo que tal deverá obedecer a critérios de transparência, razoabilidade, interesse específico, minimização dos dados obtidos para garantir que só são recolhidos aqueles que forem efectivamente necessários, entre outros critérios. Estes contribuem para consolidar a própria licitude do tratamento feito no contexto do Lar São José.

Os dados pessoais são recolhidos directamente pelo Lar São José junto dos residentes/utentes e/ou dos familiares próximos/representantes/significativos que assumem a responsabilidade legal pelos residentes/utentes ou ainda, pelos prestadores de serviços que atuam no âmbito dos serviços prestados pelo Lar São José.

Também são efectuados tratamentos de dados pessoais fornecidos por outras empresas do Grupo como sejam a Congregação das Irmãs Servas da Sagrada Família, a Ordem de Promoção Social da Sagrada família e a.....

O Lar São José também é responsável pelo tratamento de dados pessoais recolhidos no seu site da internet, nomeadamente para pedidos de informação, sugestões e reclamações, marcação de reservas, marcação de visitas e pedidos de contacto.

A utilização do site da internet do Lar São José implica a recolha do endereço IP do computador utilizado para acesso, a recolha de informação relacionada com o fornecedor de serviços de internet do utilizador, o tipo de navegador de internet ou o sistema operativo utilizado.

Os dados recolhidos no site da internet do Lar São José estão ao abrigo de medidas de segurança da informação, conforme com os termos da presente Política.

6. FINALIDADES E FUNDAMENTOS DO TRATAMENTO

O tratamento dos dados é feito de forma lícita, leal, transparente; com finalidades determinadas, explícitas e legítimas; procedendo-se à minimização dos dados recolhidos para garantir que só são obtidos os dados adequados e necessários; salvaguardando a sua exactidão, na medida dos controlos disponíveis para o efeito ao Lar São José, e mantendo medidas para preservar a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade dos dados.

Em linha com o Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados, o tratamento de dados no Lar São José é feito com base num ou mais dos seguintes fundamentos legais: O tratamento é necessário para a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte, ou para diligências pré-contratuais, a pedido do titular dos dados e/ou representantes: na maior parte dos casos, o tratamento de dados pessoais é feito com a finalidade de sustentar o serviço contratado pelo residente/utente ou seus familiares próximos/representantes/significativos com o Lar São José. Efectivamente, os dados pessoais, incluindo os dados de saúde (que são uma categoria especial de dados, pela sua sensibilidade e criticidade) são necessários às actividades da prestação dos serviços no Lar São José.

O tratamento é necessário para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o Lar São José está sujeita: estando inserido na Segurança Social e actuando na esfera do apoio social e na esfera da saúde o Lar São José está sujeito a diversas obrigações legais e de reporte, para o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Ministério da Saude e Ministério das Finanças.

O tratamento é feito com base no consentimento por parte dos titulares para uma ou mais finalidades específicas: sempre que houver necessidade de obter o consentimento por parte do titular dos dados ou de seus representantes, o consentimento é obtido através de uma acção informada, explícita e não ambígua, livre e para fins específicos como, por exemplo, a prova de informação ou instruções de clientes comunicadas pelo telefone, com gravação de chamadas, a monitorização da qualidade do serviço, estudos de mercado, com recolha e análise de dados pessoais (ainda que sejam privilegiados

estudos sem referência ou identificação, directa ou indirecta, dos residentes/utentes). O tratamento será efectuado nos termos estritamente consentidos.

O tratamento é necessário para a defesa de interesses vitais do titular dos dados ou de outra pessoa singular: ainda que de forma episódica, algum tipo de assistência médica ou transferência para unidades hospitalares externas poderá ser necessário, na defesa da saúde e vida dos residentes/utentes e, durante o expediente, alguns dados de saúde poderão ter de ser transferidos para a unidade hospitalar que recepcionar o residente/utente.

O tratamento é necessário para efeito dos interesses legítimos prosseguidos pelo Lar São José: o interesse legítimo do Lar São José é consubstanciado num conjunto de acções que permitem, essencialmente, melhorar o desempenho dos serviços, reforçar a comunicação com os utentes, fomentar a disseminação e a promoção dos serviços a potenciais clientes. Entre as actividades enumeram-se as seguintes:

- i.** Acções de marketing directo, com a disseminação de informação e acções publicitárias, com o objectivo de informar e promover junto dos potenciais clientes os serviços do Lar São José, podendo resultar de processos de perfilagem;
- ii.** Segmentação de potenciais clientes, para adequar a oferta de produtos e serviços às características de cada potencial cliente;
- iii.** Perfilagem: o Lar São José procede à caracterização de potenciais clientes na perspectiva da utilização de produtos e serviços com recurso a modelos estatísticos;
- iv.** Avaliação da satisfação da qualidade de serviço, elaboração de questionários para avaliar o grau de satisfação dos produtos e serviços junto dos residentes/utentes ou familiares próximos/representantes/significativos;
- v.** Exercício de direitos legais e de defesa em caso de litígios judiciais;
- vi.** Videovigilância para efeitos de segurança no Lar São José.

7. TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS

O Lar São José é o destinatário dos dados pessoais, podendo os seus colaboradores ter

acesso aos dados estritamente necessários para cumprir as diligências ou obrigações contratuais, pré-contratuais e legais da Instituição.

Os dados pessoais podem, ainda, ser disponibilizados a:

i. Entidades da Congregação das Irmãs Servas da Sagrada Família e parceiros contratuais, para envio de informação sobre produtos e serviços, bem como sobre conteúdos informativos de cariz não comercial;

ii. Prestadores de serviços para fins específicos condicionados à garantia de cumprimento das leis de protecção de dados em vigor;

iii. Autoridades competentes para cumprimento de obrigações legais, tais como o Ministério da Saúde e o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e o Ministério das Finanças;

iv. Seguradoras e entidades de participação no âmbito dos contratos detidos pelos residentes/utentes com companhias de seguros e essas entidades;

v. Unidades hospitalares, Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados e serviços de saúde determinados em função das especificidades dos atos clínicos e/ou das instruções dos utentes.

8. PERÍODOS DE RETENÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

O Lar São José trata e conserva os dados pessoais de acordo com as finalidades aos quais aqueles se destinam. No ordenamento jurídico português, há variabilidade na lei quanto aos períodos de retenção de determinados dados após a cessação da relação contratual. Por exemplo, é determinado um período de 10 anos para os dados comunicados à Autoridade Tributária, para efeitos contabilísticos ou fiscais. Dados de saúde podem variar entre os 5 e os 10 anos. O período de retenção poderá estar igualmente vinculado aos prazos legais de prescrição, que em muitos casos poderão ir até 20 anos.

9. SEGURANÇA DO TRATAMENTO

Estão planeados e implementados controlos de protecção dos dados pessoais com vista a salvaguardarem a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade. Dentro desses controlos existem uns de âmbito técnico e outros de natureza organizacional que, em conjunto, auxiliam na prevenção, monitorização e resposta a eventuais incidentes de segurança ou violações de dados pessoais.

Ainda que a responsabilidade do tratamento seja do Lar São José alguns procedimentos devem ser articulados com os seus prestadores de serviços – que são tratados em cláusulas contratuais – ou com os próprios utentes dos serviços – cuja informação sobre o funcionamento interno cobre os cuidados e comportamentos que devem ser adoptados.

10. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O Lar São José revê periodicamente esta política para a manter adequada aos propósitos e práticas de protecção de dados pessoais e privacidade, pelo que poderá promover alterações ao seu conteúdo. As alterações serão devidamente publicitadas no site da internet da Instituição.

Aprovação:

Última atualização: