







POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS			
Código: POL-INS-008	Versão: 00		
Responsável: CONAD	Data de Aprovação: 31/07/2023		

Sumário

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ABRANGÊNCIA.....	2
3.	NORMAS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
4.	DIRETRIZES/DETALHAMENTO	2
5.	GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS PARA O NÃO CUMPRIMENTO	8
6.	RESPONSABILIDADES	8
7.	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	8
8.	DEFINIÇÕES E VOCABULÁRIOS.....	8
9.	ANEXOS/APÊNDICES	9



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS			
Código: POL-INS-008	Versão: 00		
Responsável: CONAD	Data de Aprovação: 31/07/2023		

1. OBJETIVO

A Unimed Sergipe é uma Cooperativa de Trabalho Médico que operacionaliza Plano de saúde com o propósito de cuidar da saúde, valorizando o trabalho do médico cooperado e promovendo a melhor experiência em saúde para os nossos clientes.

A Operadora está em constante evolução e, por isso, aprimoramos periodicamente os nossos compromissos, tendo como premissa sermos sempre protagonistas em efetivação de melhorias para os nossos cooperados, clientes, colaboradores, parceiros e sociedade.

A Política de Privacidade e Proteção de Dados busca atender a Lei 13.709/2018 e foi criada para reafirmar a nossa preocupação com a segurança, privacidade e a transparência no tratamento das suas informações. Esta Política descreve como a Unimed Sergipe trata dados pessoais, e como compartilha algumas informações de seus clientes para outras unidades do Sistema Unimed, para componentes da rede assistencial, para a Agência Nacional de Saúde Suplementar, e para contratantes de plano de saúde, no caso dos planos coletivos.

2. ABRANGÊNCIA

A presente política se aplica:

- Aos beneficiários dos planos comercializados pela Unimed Sergipe, principalmente aqueles usuários dos sites, apps e das estruturas próprias de atendimento ao cliente;
- Aos beneficiários atendidos pelo sistema de Intercâmbio da Unimed, sendo a Unimed de origem corresponsável pelos atos de tratamento, segurança a privacidade de dados naquilo que lhe couber;
- Aos Médicos Cooperados;
- Aos Empregados;
- Aos Prestadores de Serviços;
- A outras Unimeds, quando executora dos serviços.

3. NORMAS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Política de Privacidade – Unimed Brasil
- Política de Privacidade – Unimed Belo Horizonte
- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados



4. DIRETRIZES/DETALHAMENTO

4.1. Dos dados tratados

4.1.1. Por que coletamos seus dados pessoais?

A prestação de serviços de assistência à saúde por meio de um plano de saúde não é possível sem tratamento de dados ou com tratamento de dados exclusivamente sob a





POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS			
Código: POL-INS-008	Versão: 00		
Responsável: CONAD	Data de Aprovação: 31/07/2023		

forma anonimizada. Entretanto, mantemos os seus dados de forma segura e usamos criptografia, sempre que possível.

4.1.2. Como e para que utilizamos seus dados pessoais?

1. Para a própria contratação – como é uma relação estritamente contratual, em que o CONTRATANTE é o estipulante dos serviços que serão prestados aos titulares dos dados, a correta identificação destes é primordial para a prestação de serviços. Os dados são preenchidos em documentos físicos e/ou eletrônicos, gravações telefônicas e armazenados em sistemas informatizados que dão suporte à rotina operacional da operadora de planos de saúde.
2. No caso de contratos coletivos, para a comprovação de vínculo entre a pessoa jurídica contratante e o beneficiário e entre o beneficiário titular e os seus dependentes.
3. Para a consulta a cadastros de restrição ao crédito, listas de impedidos e assemelhados.
4. Para o preenchimento da Declaração de Saúde – o beneficiário, em algumas situações, tem de preencher a declaração de saúde informando as doenças e lesões preexistentes de que saiba ser portador no momento da contratação. Pode gerar imputação de CPT – Cobertura Parcial Temporária, onde são gerados alguns documentos físicos, eletrônicos ou gravações telefônicas. Os dados relacionados a essa finalidade são preenchidos em documentos físicos e/ou eletrônicos, gravações telefônicas e armazenados em sistemas informatizados que dão suporte à rotina operacional da operadora de planos de saúde.
5. Para a Análise de Carência, Cobertura Parcial Temporária, Agravo, análise dos dados da contratação com emissão de declarações, termos e assemelhados.
6. Para a contratação de seguro, caso previsto em contrato, cujos dados são repassados para a Seguradora com a qual a Operadora firma o contrato.
7. Para o preenchimento do Termo de opção de permanência – em caso de demissão sem justa causa ou aposentadoria, a empregadora ofertará a permanência em plano de saúde, exclusivamente para inativos ou não, por meio do termo de opção. As informações constantes nesse termo serão conferidas pela Operadora junto ao beneficiário e/ou ao contratante, presencialmente, por meio de ligação gravada ou outros.
8. Para procedimentos de Perícia Médica – a Operadora pode requisitar que o beneficiário passe por perícia médica, onde serão gerados documentos físicos e/ou eletrônicos e ocasião na qual o médico perito pode pedir exames, laudos e outros documentos relacionados à saúde do beneficiário.
9. Para utilização da Biometria – o beneficiário se submeterá ao cadastramento do seu dado biométrico e este será conferido nos atos de atendimento para fins de execução do contrato e prevenção contra fraude.
10. Para a Identificação do beneficiário – o beneficiário se identificará civilmente e por meio da carteira do plano de saúde e de um documento de identidade, para fazer jus à prestação de serviços, quando de solicitações via telefônica, e-mail, chatbots, aplicativos e outros canais de comunicação disponibilizados pela Operadora ou por terceiros por ela contratados, para sua segurança e da Operadora.



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS			
Código: POL-INS-008	Versão: 00		
Responsável: CONAD	Data de Aprovação: 31/07/2023		

11. Para a elaboração do prontuário – as unidades e profissionais de saúde elaborarão prontuários médicos com os dados de saúde e dados pessoais dos beneficiários, visando a tutela da saúde.

12. Para a análise de prontuários para investigação de eventos adversos, segurança do paciente, doenças de comunicação obrigatória, busca de leitos, aquisição de órteses/próteses e materiais especiais, monitoramento de epidemias/pandemias e dados epidemiológicos, análise sobre a prestação de serviços da rede prestadora, otimização de atendimento, conferência de conta, análise da TISS, estudos sobre fraudes e desperdício de recursos.

13. Para visitas comerciais, assistência/programas de assistência e prevenção à saúde – a depender do produto ou serviço contratado, o beneficiário pode receber visitas em seu endereço residencial informado no ato da contratação e/ou da solicitação.

14. Para Contatos telefônicos, e-mails, carta, contatos presenciais nas unidades de atendimento – são canais regulares de comunicação dos setores: (i) Comerciais/marketing (ii) Atendimento ao cliente; (iii) Auditoria médica e de enfermagem; (iv) Ouvidoria (v) Jurídico; (vi) Atendimento administrativo em geral; (vii) Financeiro e cobrança

15. Para os 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.

16. Elaboração das contas pelos componentes da rede do plano de saúde (entidades, profissionais de saúde, laboratórios, clínicas e outros), as quais são abertas, com discriminação de item a item, procedimento a procedimento.



17. Para os procedimentos de Troca de Informações em Saúde Suplementar – Cumprindo finalidades do Padrão TISS : (i) padronizar as ações administrativas de verificação, solicitação, autorização, cobrança, demonstrativos de pagamento e recursos de glosas; (ii) subsidiar as ações da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar de avaliação e acompanhamento econômico, financeiro e assistencial das operadoras de planos privados de assistência à saúde; e (iii) compor o registro eletrônico dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde.

18. Para o envio de dados pessoais do beneficiário através do SIB (Sistema de Informação de Beneficiários) à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

19. Para a Auditoria de contas médicas e hospitalares – isso permite que a Operadora verifique a regularidade do serviço que foi prestado ao beneficiário, para efetuar os pagamentos à rede prestadora, como uma forma de zelar pelo cumprimento da lei e da saúde financeira dos planos de saúde.

20. Para as 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.



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS			
Código: POL-INS-008	Versão: 00		
Responsável: CONAD	Data de Aprovação: 31/07/2023		

21. Para o cumprimento de leis, regulamentos, normas, recomendações, portarias e assemelhados.

22. Para os serviços de remoção hospitalar, atenção domiciliar e outros oferecidos pela Operadora, que não se confundem com o plano de saúde, ocasiões em serão colhidos dados e alimentados sistemas eletrônicos e formulários específicos para a prestação desses tipos de serviços e prontuários próprios, quando for o caso.

23. Para instauração/condução de ações judiciais, processos administrativos, ofícios a entidades públicas e privadas, órgãos públicos.

24. Para a alimentação de sistemas informatizados, aplicativos com resultados de exames, laudos, dados de saúde e todas as demais movimentações, solicitações, relacionadas ao contrato de plano de saúde.

25. Para o caso de operacionalização do programa de saúde ocupacional, a Operadora realizará o que for determinado pelas regulamentações do Ministério do Trabalho, emitindo os documentos ou armazenando dados obrigatórios.

26. Para a avaliação de satisfação do beneficiário participante de programas, serviços de assistência à saúde, pela própria Operadora ou por terceiro contratado.

27. Para a assinatura de termos de consentimento informado e autorizações de realização de exames e procedimentos, seu armazenamento e compartilhamento com órgãos públicos, quando for o caso.

28. Para o agendamento de consultas, controle e eventual contato para confirmação ou cancelamento, estudos relacionais a absenteísmo, frequência em serviços de urgência e emergência, uso de serviços de telessaúde, de determinada especialidade, de geolocalização e outros, com a mesma finalidade.

4.1.3. Dados informados pelos usuários

Seus dados também são utilizados para identificar e autenticar seu acesso no Portal Corporativo da Unimed Sergipe, no Espaço do Cliente, no Aplicativo do Cliente, websites e outros canais de atendimento físico ou on-line da Operadora. Além disso, para você agendar consultas, fazer buscas no Guia Médico, acompanhar a situação de suas solicitações junto à Operadora, para acessar informações regulatórias e de seu contrato.



Podemos utilizar e coletar dados demográficos sobre os usuários, inclusive por meio de pesquisas com usuários ou grupos colaborativos, como a Unimed Colaborativa.

Coletamos, ainda, informações que os usuários enviam quando entram em contato com o atendimento ao cliente da Unimed Sergipe seja em nossas unidades físicas, ou por meio do (79) 3205-7700, 08007040111, das nossas ferramentas de chatbot, do acesso ao sítio eletrônico, seja quando entram em contato para registrar elogios, sugestões, reclamações, autorizações de procedimento, agendamento de consultas, exames e procedimentos. Isso também pode incluir comentários, fotos ou outros registros feitos pelo usuário.

4.1.4. Dados criados durante o uso dos nossos serviços

Podemos, ainda, coletar e tratar dados locais para permitir à Unimed Sergipe oferecer melhores serviços e garantir a sua segurança, como, por exemplo, indicando médicos cooperados ou prestadores de serviços de saúde próximos a você. Ou, ainda, para verificar se você está dentro da rede de abrangência do seu plano contratado.



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS			
Código: POL-INS-008	Versão: 00		
Responsável: CONAD	Data de Aprovação: 31/07/2023		

Coletamos informações de utilização relacionadas ao uso de nossos serviços, inclusive o tipo de serviço solicitado ou prestado, informações como local, data e hora em que o serviço foi prestado, se houve e qual o valor de coparticipação gerado.

A Unimed Sergipe também pode coletar dados sobre a interação dos usuários com nossos serviços. Isso inclui datas e horários de acesso, recursos do app ou páginas visualizadas, problemas do app e outras atividades do sistema, tipo de navegador e sites ou serviços de terceiros utilizados antes da interação com nossos serviços. Em alguns casos, podemos fazer essa coleta por meio de cookies, pixels, tags e tecnologias similares que criam e mantêm identificadores únicos. Para saber mais sobre essas tecnologias, consulte nossa Política de Cookies.

Também coletamos dados de comunicação, permitindo que os usuários se comuniquem com a Operadora por meio de apps para aparelhos móveis e sites da Unimed Sergipe. Também podemos usar esses dados para serviços de atendimento ao cliente, para fins de segurança, para melhorar nossos produtos e serviços e para análises.

Podemos coletar dados quando o usuário acessa nossos websites de simulação de planos, agendamento de visitas com consultores de vendas, sites com conteúdo exclusivo, site de ações de marketing e promocionais.

4.1.5. Como e com quem compartilhamos seus dados?



Em situações específicas, compartilhamos seus dados para o cumprimento de obrigações legais, tutela e proteção da saúde, ordens judiciais, ou por determinação de autoridades nacionais competentes, bem como para responder a solicitações de órgãos públicos ou governamentais, de acordo com a legislação vigente.

O compartilhamento de dados com outras entidades, públicas ou privadas, pela Operadora, ocorre de acordo com as bases legais dispostas nos artigos 7º e 11º da Lei 13.709/2018 e princípios nela contidos. Além disso, a Operadora se preocupa com a segurança e privacidade de seus dados e utiliza soluções tecnológicas e de processo seguras, se aprimorando constantemente para a proteção daqueles dados pessoais que são por ela tratados.

Cumprindo o que a lei dispõe, informamos que:

- Se você for beneficiário, há compartilhamento de dados pessoais com todo e qualquer prestador da rede da Unimed Sergipe, tais como – mas não se limitando - médicos, dentistas, clínicas, hospitais e laboratórios. Esse compartilhamento é essencial para a prestação de serviços de plano de saúde, pois a Operadora necessita verificar se o serviço do prestador da rede está sendo realizado conforme contratado e se o seu contrato de plano de saúde está sendo executado.
- Se você for beneficiário, há compartilhamento com outras Unimeds e com a Unimed do Brasil, quando o beneficiário precisa ser atendido em rede de outra Unimed, ou, ainda, quando realizamos o atendimento de cliente de outra Unimed, em razão do intercâmbio de rede dentro do Sistema. Assim, para prestar os serviços de seu plano de saúde e para o regular funcionamento do sistema de intercâmbio de atendimento das cooperativas do Sistema Unimed esses dados precisam ser compartilhados.
- Há compartilhamento de dados pessoais com órgãos públicos ou governamentais (especialmente com a Agência Nacional de Saúde e Ministério da Saúde), de acordo com a





POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS			
Código: POL-INS-008	Versão: 00		
Responsável: CONAD	Data de Aprovação: 31/07/2023		

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

- Se você for beneficiário e o seu plano for coletivo, em razão da natureza deste, a contratante também é controladora de dados pessoais no âmbito do plano de saúde em relação a algumas atividades e há compartilhamento de dados pessoais entre ela e a Operadora, para que seja possível prestar os serviços e verificar se o contrato está sendo executado conforme contratado.
- Há compartilhamento de dados com instituições financeiras para a execução de serviços de emissão de documentos de cobrança e com gráficas ou empresas assemelhadas, quando é necessária impressão de determinados documentos, tais como, mas não se limitando, a carteira do plano de saúde.
- Há compartilhamento de dados com serviços de call center, para atendimento de suas requisições por esses canais.
- Se você for beneficiário, pode haver compartilhamento de dados com empresas especializadas em cobrança e serviços de proteção ao crédito, para as ações de recebimento de valores pela Unimed Sergipe.
- Pode haver o compartilhamento de dados com empresas de auditoria, de segurança da informação, para a melhoria de processos e sistemas e garantia de conformidade com regulamentações pertinentes.
- Há compartilhamento de dados com empresas de recrutamento e seleção se você se candidata a alguma vaga na Operadora.
- Se você é beneficiário de plano de saúde da Unimed Sergipe e participa de algum programa específico, serviço adicional, pode haver compartilhamento de dados com profissionais ou entidades para a execução do programa do serviço adicional.
- Pode haver compartilhamento de dados com empresas para armazenamento de dados em nuvem ou data centers, para a prestação de nossos serviços e execução de seu contrato.
- Pode haver compartilhamento de dados com prestadores de serviços de plataformas digitais, para garantir sua participação em fóruns sociais, eventos e treinamentos da Unimed Sergipe realizados na forma remota.



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS			
Código: POL-INS-008	Versão: 00		
Responsável: CONAD	Data de Aprovação: 31/07/2023		

5. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS PARA O NÃO CUMPRIMENTO

O não cumprimento desta política fere o que está determinado no Código de Conduta da Unimed Sergipe, seção “Das Condutas Pessoais Esperadas”, subseções “Quanto aos cooperados” e “Quanto aos Colaboradores”, onde expressam os deveres de cada um.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Responsável pelo Tratamento dos Dados

A Operação de planos de saúde é uma atividade complexa, composta por atividades muito diversas entre si, sendo que a Unimed Sergipe é a Controladora dos dados pessoais relacionadas ao seu plano de saúde. As entidades da rede assistencial, em relação a determinadas atividades por elas levadas a efeito, também são controladoras. A ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar também é controladora, assim como as demais Unimed e a Unimed do Brasil.

Se o seu plano for coletivo, em razão da natureza deste, a pessoa jurídica contratante também é Controladora de dados pessoais no âmbito da execução do contrato de plano de saúde. Para a prestação dos serviços contratados por você, caso seja necessário o compartilhamento com Operadores de dados, nos termos da legislação vigente, a Unimed Sergipe adotará as cautelas necessárias, inclusive, exigindo dos seus parceiros comerciais que implementem os mecanismos de segurança para garantir a proteção dos dados.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

Caso tenha qualquer dúvida relacionada ao tratamento dos seus dados pessoais ou a esta política, entre em contato com a Encarregada de Dados Pessoais – Dra. Renata Silveira e com a Equipe responsável pelo Setor Jurídico e pela Segurança da Informação da Operadora, pelo e-mail privacidade@unimedse.coop.br.



8. DEFINIÇÕES E VOCABULÁRIOS

8.1. LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.

8.2. DADOS PESSOAIS - Na LGPD é definido como “informação relacionada à pessoa identificada ou identificável”. Ou seja, quando ele permite a identificação, direta ou indireta, de uma pessoa (titular), como por exemplo: nome, sobrenome, data de nascimento, documentos pessoais (como CPF, RG, CNH, Carteira de Trabalho, passaporte e título de eleitor), endereço residencial ou comercial, telefone, e-mail e endereço IP.

8.3. DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS - É aquele que se refere à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS			
Código: POL-INS-008	Versão: 00		
Responsável: CONAD	Data de Aprovação: 31/07/2023		

organização de caráter religioso, filosófico ou político, relacionados à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos relativos à pessoa natural.

8.4. DADO ANONIMIZADO - É aquele que, originariamente, era relativo a uma pessoa, mas que perdeu a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, considerando os meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento. Nesse caso, a LGPD não se aplicará a ele.

8.5. TITULAR - O dono do dado é chamado de titular, seja ele antigo, presente ou potencial cliente, colaborador, contratado, parceiro comercial e terceiro.

8.6. COLETA - É quando o titular dos dados fornece informações acerca de seus dados pessoais para a Unimed Sergipe.

TRATAMENTO DE DADOS - É toda e qualquer operação realizada com um dado: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

9. ANEXOS/APÊNDICES

- Política de Segurança da Informação
- Política de Firewall
- Política de Backup
- Política de Gestão de Incidentes
- Política de Gestão de Acessos
- Política de Redes Sem Fio
- Política de Gestão de Logs
- Política de Gestão de Cookies
- Termo de Responsabilidade – Acesso WhatsApp Web