

image not found or type unknown



Políticas de privacidade

Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde

-

O Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde (SNS 24), também conhecido por SNS 24, é um serviço telefónico e digital do Serviço Nacional de Saúde (SNS), criado para o ajudar nas suas dúvidas em matéria de saúde e que lhe oferece um conjunto de serviços que permitem evitar deslocações ao centro de saúde ou hospital.

O [funcionamento](#) do SNS 24 é assegurado pela SPMS, E.P.E. – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS, E.P.E.), que está comprometida com a observância das melhores práticas em matéria de segurança, privacidade e proteção dos dados pessoais dos utilizadores deste serviço, adotando diversas medidas de carácter técnico e organizativo, destinadas a garantir que a respetiva informação goza de um nível de segurança adequado ao risco.

A SPMS, E.P.E. dá-lhe como tal, a conhecer a sua política de privacidade, destinada a informá-lo dos seus direitos e a esclarecê-lo acerca da forma

como são recolhidos e utilizados os seus dados pessoais no âmbito da atividade do SNS 24.

O recurso aos serviços prestados pelo SNS 24, bem como o preenchimento de quaisquer formulários disponibilizados no respetivo *website* e o fornecimento direto ou indireto de dados, implica o conhecimento das condições definidas na presente política.

1. Responsável pelo tratamento de dados pessoais

A SPMS, E.P.E. é a entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais efetuado no âmbito da atividade do SNS 24, definindo os dados recolhidos, os meios de tratamento e as finalidades para as quais os referidos dados serão utilizados.

Enquanto responsável pelo tratamento, a SPMS, E.P.E.:

Assegura que o tratamento dos seus dados pessoais é efetuado apenas no âmbito das finalidades para as quais os mesmos foram recolhidos ou para finalidades compatíveis com aquelas;
Recolhe, utiliza e conserva apenas dados adequados, pertinentes e limitados relativamente às finalidades para os quais são tratados;
Não procede a qualquer transmissão de dados para fins comerciais ou de publicidade.

2. Encarregado de Proteção de Dados

A SPMS, E.P.E. designou um encarregado de proteção de dados.

O encarregado de proteção de dados da SPMS, E.P.E. pode ser contactado para o esclarecimento de quaisquer dúvidas ou para apresentação de reclamações, através do seguinte endereço de correio eletrónico:

dpo@spms.min-saude.pt

Sem prejuízo das reclamações apresentadas junto do encarregado de

proteção de dados, o titular dos dados poderá ainda apresentar as suas reclamações junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

3.Dados pessoais, titulares, categorias e forma de recolha

3.1 Dados pessoais

Nos termos da legislação aplicável, consideram-se dados pessoais toda e qualquer informação relativa a uma pessoa singular, identificada ou identificável. Neste sentido, é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador. São exemplos de identificadores: um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.

Determinados dados pessoais revestem uma natureza especialmente sensível, sendo classificados pelos [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados](#) (RGPD) como “categorias especiais de dados”. Consideram-se categorias especiais de dados pessoais, os dados que revelem a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas ou a filiação sindical, bem como o tratamento de dados genéticos, dados biométricos para identificar uma pessoa de forma inequívoca, dados relativos à saúde ou dados relativos à vida sexual ou orientação sexual de uma pessoa.

São considerados dados relativos à saúde os dados relativos ao estado de saúde do titular dos dados, que revelem informações sobre a sua saúde física ou mental, no passado, presente ou futuro. Os dados relativos à saúde incluem:

Informações sobre a pessoa recolhidas durante a inscrição para a

prestação de serviços de saúde ou durante essa prestação;

Qualquer número, símbolo ou sinal particular atribuído a uma pessoa singular para a identificar de forma inequívoca para fins de cuidados de saúde;

As informações obtidas a partir de análises ou exames de uma parte do corpo ou de uma substância corporal, incluindo a partir de dados genéticos e amostras biológicas;

Quaisquer informações sobre, por exemplo, uma doença, deficiência, um risco de doença, historial clínico, tratamento clínico ou estado fisiológico ou biomédico do titular de dados, independentemente da sua fonte, por exemplo, um médico ou outro profissional de saúde, um hospital, um dispositivo médico ou um teste de diagnóstico in vitro.

3.2 Titulares de dados pessoais

Os titulares de dados pessoais são as pessoas singulares a quem os dados pessoais dizem respeito e que usufruem ou pretendem usufruir dos serviços disponibilizados pelo SNS 24.

3.3 Categorias de dados pessoais tratados

No âmbito dos serviços e canais disponibilizados pelo SNS 24, podem ser recolhidos os seguintes dados pessoais:

Categoria de dados tratados	Exemplos
Dados demográficos e de identificação	Tais como voz, imagem, nome, apelido, data de nascimento, idioma de atendimento, morada postal, localidade, telefone, email, fax, número de utente, subsistema de saúde, centro de saúde, NIF.

Dados administrativos	Tais como isenção de taxas moderadoras e agendamentos.
Dados de saúde	Dados relacionados com a saúde física dos utilizadores, tais como sintomas, encaminhamentos para unidade de saúde, medicação, marcação de consultas, valores de exames, aconselhamento psicológico, resultados de autotestes.
Dados para gestão e melhoria contínua do serviço e dados de auditoria	Tais como gravação das chamadas, ID da chamada realizada para o SNS 24, telefone de contacto e hora do contacto, duração, tempo de espera, dados de identificação da pessoa que realizou a chamada, distrito, relação com utente, número de identificação inicial, razão da chamada, algoritmo, orientações, comentário, unidade de saúde de encaminhamento, tipo de seguimento, hora em que a chamada de contacto foi efetuada, data e hora da chamada de contacto, tipo de serviço, data e hora da resposta a chamada e texto escrito.

3.4 Momento e forma de recolha de dados

Os seus dados pessoais podem ser recolhidos nas seguintes circunstâncias:

Diretamente junto do utilizador, aquando da interação com o operador do Centro de Contacto, através do canal ou via de comunicação que estiver a ser usado no momento;

Diretamente junto do utilizador, aquando da interação com o SNS 24, via telefone, videochamada, webchat ou através do próprio website;

Diretamente junto das bases de dados do SNS, aquando da triagem, aconselhamento ou encaminhamento realizados pelo SNS 24 via telefone, videochamada ou webchat;

4. Finalidades e fundamento do tratamento de dados

No âmbito dos serviços prestados pelo SNS 24, a SPMS, E.P.E. trata os seus dados pessoais para os seguintes efeitos:

Para a prestação de cuidados de saúde⁽¹⁾: os seus dados acima identificados são tratados para efeitos de triagem clínica, aconselhamento e encaminhamento e para a prestação de serviços de telecuidados.

O tratamento de dados necessário para a concretização das finalidades agora descritas terá como fundamento o seu consentimento, manifestado aquando do recurso aos serviços prestados pelo SNS 24. O tratamento da referida informação poderá ainda ter como fundamento a gestão dos serviços de saúde prestados pela SPMS, E.P.E. através do SNS 24.

Para prestação de assistência em saúde pública e para informação geral de saúde: os seus dados poderão ser tratados pela SPMS, E.P.E. para efeitos de prestação de apoio em saúde pública e para a prestação de informação geral em matéria de saúde.

Tais dados são tratados com fundamento no seu consentimento, manifestado aquando do recurso aos serviços prestados pelo SNS 24.

Para prestação de serviços informativos ou administrativos: a SPMS, E.P.E. poderá tratar os seus dados no âmbito de contactos informativos de teor não clínico, relacionados com a prestação de esclarecimentos sobre os serviços disponíveis online. Os seus dados poderão ainda ser tratados no âmbito de contactos administrativos de teor não clínico, nomeadamente para efeitos de agendamento de consultas, para pedido de isenção de taxas moderadoras ou para

outras operações administrativas que permitam aumentar a rapidez e facilidade de contacto com o SNS.

Tais dados são tratados com fundamento no seu consentimento, manifestado aquando do recurso aos serviços prestados pelo SNS 24.

Para comunicar e gerir a nossa relação consigo: a SPMS, E.P.E. poderá contactá-lo por telefone, e-mail ou SMS, por motivos administrativos ou operacionais. Os seus dados também serão tratados para responder aos seus pedidos, reclamações, sugestões ou contactos, melhorando os nossos serviços e a sua experiência enquanto utilizador dos mesmos.

Tais dados são tratados com fundamento no seu consentimento, manifestado aquando do recurso aos serviços prestados pelo SNS 24.

Para gestão, auditoria e melhoria continua dos serviços prestados: os dados pessoais tratados no âmbito do SNS 24 são utilizados pela SPMS, E.P.E., por exemplo, para deteção e análise de fraude, para estudos estatísticos ou para o desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação.

O referido tratamento de dados tem como fundamento de licitude a prossecução de interesses legítimos do responsável pelo tratamento.

Os seus dados poderão ainda ser tratados com fundamento no seu consentimento, manifestado aquando do recurso aos serviços prestados pelo SNS 24.

Para cumprir obrigações legais: os dados podem ser tratados para cumprimento de obrigações de fornecimento de informação a outras entidades do Ministério da Saúde e da Administração Pública, bem como a Tribunais e órgãos de polícia criminal, no exercício das respetivas atribuições e poderes.

O tratamento dos seus dados tem como fundamento o cumprimento das referidas obrigações legais.

5. Prazo de conservação dos dados pessoais

Os dados pessoais dos utilizadores do SNS 24 são tratados em observância da legislação aplicável, sendo armazenados em bases de dados especificamente criadas para o efeito. Os referidos dados são conservados num formato que permita a identificação dos titulares apenas durante o período necessário à prossecução das finalidades para as quais são tratados.

Não existindo uma obrigação legal que obrigue à conservação dos dados por um período específico, os mesmos serão conservados pela SPMS, E.P.E. apenas durante o período necessário ao cumprimento das finalidades que determinaram a sua recolha.

6. Transmissão dos dados pessoais

Os fornecedores e/ou prestadores de serviços estão vinculados à SPMS, E.P.E. por contrato e apenas podem tratar os seus dados pessoais para os fins aí previstos, encontrando-se proibidos de utilizar, transferir, divulgar ou registar os dados pessoais do titular para qualquer outra finalidade que não aquela para a qual foram especificamente contratados (ou sem o seu consentimento, conforme aplicável).

No âmbito dos serviços disponibilizados pelo SNS 24, a SPMS, E.P.E. poderá também relacionar-se com terceiros, o que implica o acesso, pelas referidas entidades, a dados pessoais dos utilizadores. A SPMS, E.P.E. poderá transmitir a terceiros⁽²⁾ os dados pessoais recolhidos no âmbito do CCNSNS quando:

Tenha obtido o consentimento do titular dos dados para o efeito, em conformidade com a legislação atualmente em vigor em matéria de proteção de dados;

A referida transmissão seja efetuada em cumprimento de disposição

legal ou de ordem judicial, de deliberação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou de solicitação legítima e fundamentada de entidades do Ministério da Saúde ou da Administração Pública;
A referida transmissão seja efetuada para proteger interesses vitais do titular dos dados;

Em qualquer das situações supra identificadas, a SPMS, E.P.E. compromete-se a tomar as medidas necessárias e razoáveis para garantir a proteção dos dados pessoais em questão.

7. Direitos dos titulares dos dados pessoais

A SPMS, E.P.E. garante o respeito pelos direitos dos titulares de dados pessoais, nos termos e com os limites previstos na legislação em vigor em matéria de proteção de dados.

Em conformidade com a referida legislação, o titular dos dados poderá solicitar o acesso e a retificação dos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como obter do responsável pelo tratamento a limitação do respetivo tratamento, diretamente através do e-mail dpo@spms.min-saude.pt.

8. Medidas de segurança

A SPMS, E.P.E. está empenhada em assegurar a confidencialidade e segurança dos dados pessoais dos utilizadores do CCNSNS. Para o efeito, a SPMS, E.P.E. implementa as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos referidos dados contra qualquer forma de tratamento indevido ou ilegítimo e contra qualquer perda ou destruição accidental. A SPMS, E.P.E. cria e atualiza procedimentos de prevenção de acessos não autorizados e pedras accidentais e/ou destruição de dados pessoais.

9. Atualização da política de privacidade

A presente política de privacidade, cuja leitura atenta se recomenda, pode ser alterada ou atualizada a qualquer momento.

As referidas alterações ou atualizações serão publicadas pela SPMS, E.P.E. no website do SNS 24, com expressa menção da data de atualização.

As alterações de natureza mais significativa poderão também ser notificadas por outros meios antes da respetiva entrada em vigor.

10. Utilização do website do SNS 24

10.1 Direitos de autor e propriedade intelectual

O conteúdo do website do SNS 24 é objeto de direitos de autor e direitos conexos, bem como de direitos de propriedade industrial. O referido conteúdo não pode, como tal, ser utilizado fora das condições previstas na legislação em vigor.

O utilizador poderá copiar, importar ou utilizar gratuitamente informações ou símbolos nacionais existentes no website, para uso pessoal ou público, contanto que a referida utilização não tenha finalidades lucrativas ou potencialmente ofensivas. O utilizador deve, contudo, fazer menção expressa à fonte de informação.

São proibidas quaisquer tentativas de alteração ou carregamento de informações ou outras ações suscetíveis de afetar a integridade do sistema.

10.2 Exoneração de responsabilidade

Toda a informação disponibilizada através do website do SNS 24, incluindo texto, tratamentos, dosagens, resultados, gráficos, imagens, vídeos ou conselhos, serve propósitos exclusivamente informativos e não constitui

aconselhamento médico individualizado nem permite estabelecer qualquer relação contratual de responsabilização.

Considerando as frequentes alterações sofridas pela informação médica, os esclarecimentos contidos no website do SNS 24 não devem ser considerados completos ou exaustivos, nem devem servir de base para a realização de tratamentos ou para a recomendação dos mesmos a qualquer indivíduo.

Caso pretenda obter aconselhamento médico individualizado, deverá dirigir-se a um serviço de saúde do SNS ou, em caso de emergência, ligar 112.

Foro competente

Para resolução de quaisquer litígios que resultem da interpretação ou aplicação da presente política de privacidade, as partes elegem como competente, como expressa renúncia a qualquer outro, o foro da Comarca de Lisboa.

-

~~© 2021, todos os direitos reservados. Esta política de privacidade foi atualizada pela última vez em 14 de junho de 2021~~
Esta política foi atualizada pela última vez em 14 de junho de 2021

Fonte: <https://portal-sns24-prd.azurewebsites.net/politicas-de-privacidade/>