

Manual de Boas Práticas - Prescrição Eletrônica

- 1. INTRODUÇÃO**
- 2. O QUE É PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA**
- 3. COMO USAR A PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA**
- 4. PROBLEMAS DA PRESCRIÇÃO TRADICIONAL**
- 5. BENEFÍCIOS DA PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA**
- 6. LEGISLAÇÃO SOBRE A PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA NO BRASIL**
- 7. FUTURO DA PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA NO BRASIL**

1) INTRODUÇÃO

Ler receitas médicas escritas à mão é uma dificuldade relatada por muitas pessoas. Os erros em prescrições podem ser considerados um problema de saúde pública mundial, trazendo consequências graves para quem acaba consumindo o medicamento errado ou uma dose diferente da que deveria.

É isso que mostra um [artigo científico](#) publicado pelo farmacêutico e pesquisador Mário Borges Rosa na Revista de Saúde Pública, publicação da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP). Na pesquisa, ele analisou mais de 4 mil prescrições escritas à mão recebidas pela farmácia de um hospital de Minas Gerais e encontrou números preocupantes.

O artigo aponta que foram encontrados erros no nome do paciente em 47% das prescrições analisadas. Em 33,7%, houve dificuldade para identificar o prescritor, e 19,3% estavam pouco legíveis ou ilegíveis. A média foi de 3,3 erros por prescrição médica. Outra pesquisa conduzida pela Anvisa e OMS, retratada no site do SNA (Sistema Nacional de Auditoria), demonstrou o imenso problema originado pelas prescrições médicas:

- 75% das prescrições médicas tem chances de erro;
- 30% das internações por intoxicação ocorridas no Brasil tem como origem o uso incorreto de remédios;
- Apenas 50% dos pacientes tomam remédios corretamente;

Possibilitada pelo desenvolvimento tecnológico, a prescrição eletrônica (ou digital) surge como uma alternativa para reduzir os problemas citados e facilitar seu compartilhamento com o paciente.

Feita no computador, ela elimina problemas de compreensão causados por receitas ilegíveis, garantindo que o paciente obtenha o medicamento certo e tenha acesso às instruções de uso corretas. Associada a outros recursos, como sistemas de telemedicina e assinatura digital, a prescrição eletrônica permite a ampliação do atendimento médico à distância.

O texto a seguir explica o que é prescrição eletrônica, como funciona, quais são os seus benefícios e como a legislação brasileira trata do assunto.

2) O QUE É PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA

Uma prescrição eletrônica é uma versão digital da tradicional receita médica. O documento, também chamado de prescrição digital, tem as mesmas finalidades de uma prescrição feita no papel:

- Receita quais medicamentos o paciente deve tomar, a dose, a frequência e os horários em que deve fazer isso;
- Indica tratamentos;
- Serve como autorização para adquirir medicamentos que só podem ser comprados na farmácia com receita.

A diferença é que na prescrição eletrônica isso é feito no ambiente digital, o que traz uma série de benefícios, como facilitar a compreensão do paciente e a do farmacêutico.

É importante, no entanto, que a receita digital, assim como o modelo tradicional, tenha carimbo, nome do médico, número de registro do profissional no Conselho Regional de Medicina (CRM) e assinatura digital. No caso do atendimento presencial, ela também pode ser assinada normalmente.

3) COMO USAR A PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA

Há duas maneiras principais de usar a prescrição eletrônica:

- A primeira é com o médico redigindo o documento no computador, imprimindo-o e entregando-o ao paciente, no caso das consultas presenciais;
- A segunda, vinculada à telemedicina, corresponde à elaboração de um documento digital (feito no computador ou em outro dispositivo), e seu compartilhamento com o paciente por vias digitais (mensagem de texto ou email). Atualmente, estima-se que existam mais de 40 mil farmácias pelo Brasil já preparadas tecnicamente para a dispensa de medicamentos utilizando prescrição eletrônica.

Isso é feito em uma plataforma voltada para a emissão de prescrições. O documento gerado é seguro, pois os dados ficam registrados no sistema utilizado pelo médico e é possível confirmar a identidade do médico através da assinatura digital.

4) PROBLEMAS DA PRESCRIÇÃO TRADICIONAL

Antes de falar dos benefícios da prescrição eletrônica, é importante falar dos problemas enfrentados por quem ainda usa o modelo tradicional.

Um primeiro desafio é o preenchimento correto da prescrição pelo médico. Nesse momento, o profissional precisa levar em conta o histórico do paciente, como os medicamentos que costuma tomar e toma atualmente, e se é alérgico a alguma substância. Ao mesmo tempo, precisa escrever de maneira legível, sem rasuras, para que a receita seja compreensível e válida para o farmacêutico que irá recebê-la.

Outro problema diz respeito aos medicamentos. O médico pode usar o nome fantasia do remédio, dificultando a identificação. Também pode trocar os nomes dos remédios, pois há muitas opções com nomes semelhantes no mercado. Isso pode resultar em erros que prejudicam o tratamento do paciente, ou em rasuras que vão exigir que ele volte ao consultório para conseguir uma receita nova.

Também há um desafio em termos de controle e rastreabilidade de ponta a ponta, possibilitando fraudes nas prescrições. Depois, com a prescrição em mãos, quem enfrenta dificuldades é o paciente. Ele precisa cuidar para que o documento não seja perdido, pois extraviar a receita não só prejudica o tratamento como também coloca em risco as suas informações e as do médico.

5) BENEFÍCIOS DA PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA

De uma melhor compreensão da receita à redução de fraudes na compra de medicamentos, são muitos os benefícios de se usar prescrição eletrônica. Conheça os principais:

Compreensão da receita

Ler a letra do médico pode ser difícil para pacientes e farmacêuticos. O problema, como já foi mencionado, é que isso pode levar a interpretações errôneas que prejudicam a saúde do paciente caso ele tome o medicamento errado, ou uma dose maior. Como são milhares de medicamentos e apresentações disponíveis, o próprio farmacêutico pode acabar se confundindo.

Com a prescrição eletrônica, esse problema é eliminado, pois, feito no computador, o documento vem com uma descrição legível do medicamento e das suas indicações de uso, reduzindo interpretações errôneas.

Alguns sistemas, ainda, oferecem modelos de prescrição, com uma lista de nomes de medicamentos disponível, por exemplo. Isso reduz ainda mais os erros, pois o médico só precisa alterar algumas informações na hora do preenchimento para maior adequação do tratamento proposto ao paciente.

Menos rasuras

Para ser válida, a prescrição manual não pode estar rasurada. Mas, na hora da escrita, durante o cotidiano corrido do médico, é comum que isso aconteça, o que pode levar à invalidação do documento e à necessidade de obter uma nova receita.

O formato digital, por sua vez, não deixa margem para rasuras. Caso o profissional digite algo errado, é só apagar no computador e escrever novamente.

Dados integrados

O acesso aos dados e ao histórico dos pacientes é mais um benefício da prescrição eletrônica. Ao usar um sistema que permite a emissão de prescrições eletrônicas, as informações ficam disponíveis na nuvem, podendo ser acessadas de qualquer dispositivo que tenha conexão com a internet. Assim, não é preciso armazenar documentos impressos, sujeitos a perdas e danos.

Além de acessíveis, online e seguros, os dados dos pacientes também podem ser integrados com outras plataformas, trazendo agilidade ao tratamento.

A clínica pode usar uma plataforma que tenha integração com o sistema de farmácias e com o sistema de telemedicina.

Informações seguras

Por meio da prescrição eletrônica, os dados dos pacientes também estão mais seguros, já que é preciso cumprir as determinações do Conselho Federal de Medicina (CFM). O órgão exige que os dados sejam protegidos por protocolos de segurança, podendo ser acessados somente por quem tem o login e a senha da plataforma utilizada. O compartilhamento dos dados também só pode ser feito mediante a autorização do paciente.

A prescrição eletrônica pode, ainda, ajudar a evitar fraudes, uma vez que é uma importante aliada dos órgãos reguladores na rastreabilidade do processo prescritivo de ponta a ponta.

Assinatura digital

Para emissão de receitas que contenham medicamentos sob prescrição médica, antibióticos controlados e medicamentos controlados pela Portaria 344 (Listas C1 e C5, e adendos das listas A1, A2 e B1), é necessário que o médico assine a prescrição usando um Certificado Digital padrão ICP Brasil.

QUAIS MEDICAMENTOS POSSO PRESCREVER DE FORMA ELETRÔNICA?



Tipos de Medicamentos	Tarja	Tipo de Receita	Tipo de Assinatura	Permite Prescrição Eletrônica
Medicamentos Isentos de Prescrição (MIP) / OTC <i>Tylenol, Novalgina, Luftal</i>		Não precisa de receita	-	
Medicamentos sob Prescrição Médica <i>Omeprazol, Glifage, Xarelto</i>		Branca Comum	Assinatura Digital com certificado ICP-Brasil: ou Cópia digitalizada da receita com assinatura física*	
Medicamentos Antibióticos Controlados <i>Amoxil, Astro, Tamiram</i>		Branca Comum (2 vias)	Assinatura Digital com certificado ICP-Brasil	
Medicamentos Controlados pela Portaria 344 Listas C1 e C5 e adendos das listas A1, A2 e B1 <i>Gardenal, Stabil, Assert</i>		Receita de Controle Especial	Assinatura Digital com certificado ICP-Brasil	
Medicamentos Controlados pela Portaria 344 Listas A1, A2, C2 e C3 (tarja vermelha) e A3, B1, B2 (tarja preta) <i>Sibus, Roacutan Ritalina</i>	 	Notificação de Receita A (amarela), B e B2 (azul), Notificação de Receita Especial para Talidomida e Notificação de Receita Especial para Retinóides de uso sistêmico	A receita deve ser realizada nos talonários exigidos pela Anvisa, não podendo ser assinada digitalmente	

*O CFF entende que a receita digitalizada é considerada válida para essa categoria de medicamentos e para os MIPs, por meio de cópia legível encaminhada por meios eletrônicos.

Fonte: Nota de posicionamento do CFF e SBIS sobre receitas e atestados médicos digitais no período da epidemia do COVID-19 (03/04/2020) Portal da Anvisa - Medicamentos controlados: receitas com assinatura digital. (27/03/2020)

Custos menores

Levando em conta os gastos com papel, carimbos, papel carbono e armazenamento de documentos, que não serão mais necessários, adotar a prescrição eletrônica também proporciona economia de dinheiro para a instituição de saúde. O mesmo vale para o paciente, que em alguns casos não precisará se deslocar até o médico.

6) LEGISLAÇÃO SOBRE PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA NO BRASIL

Ainda não há legislação dedicada especificamente à prescrição eletrônica no Brasil.

A [Portaria Nº467, de 20 de Março de 2020](#) veio com o objetivo de regulamentar e operacionalizar ações de telemedicina devido à pandemia do COVID-19. A Portaria estabelece, por meio do Artigo 6º, a possibilidade de médicos emitirem receitas e atestados médicos por meio eletrônico mediante o uso de Assinatura Eletrônica (ICP - Brasil) além das informações de identificação do médico:

Art. 6º A emissão de receitas e atestados médicos à distância será válida em meio eletrônico, mediante:

I - uso de assinatura eletrônica, por meio de certificados e chaves emitidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil;

II - o uso de dados associados à assinatura do médico de tal modo que qualquer modificação posterior possa ser detectável; ou

III - atendimento dos seguintes requisitos:

a) identificação do médico;

b) associação ou anexo de dados em formato eletrônico pelo médico; e

c) ser admitida pelas partes como válida ou aceita pela pessoa a quem for oposto o documento.

§ 1º O atestado médico de que trata o caput deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do médico, incluindo nome e CRM;

II - identificação e dados do paciente;

III - registro de data e hora; e

IV - duração do atestado.

7) FUTURO DA PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA NO BRASIL

Dada a sua praticidade e todos os benefícios apresentados, a tendência é de que as prescrições eletrônicas sejam cada vez mais adotadas nas instituições de saúde brasileiras.

Quanto à legislação, uma mudança de cenário pode se dar com a aprovação do [Projeto de Lei 3344/2012](#), que atualmente tramita na Câmara dos Deputados em conjunto com outras propostas similares. O objetivo do projeto, de autoria do deputado Ademir Camilo, é instituir a prescrição eletrônica como regra nas unidades de saúde do país.

No caso de aprovação dessa ou de outras leis que instituem a prescrição eletrônica como obrigatória, as clínicas que já a utilizam estarão adaptadas.

Por fim, para aproveitar os benefícios da prescrição eletrônica, é importante contar com uma ferramenta segura e fácil de usar.

Manual de Boas Práticas - Prontuário Eletrônico do Paciente

- 1. Introdução**
- 2. O que é prontuário eletrônico**
- 3. Benefícios do prontuário eletrônico**
 - a. Segurança**
 - b. Menos erros**
 - c. Redução de custos**
 - d. Acessibilidade**
 - e. Integração**
 - f. Assinatura e certificado digital**
- 4. Desafios na implementação de um sistema de prontuário eletrônico**
- 5. Legislação referente ao prontuário eletrônico no Brasil**
- 6. Como escolher um software de prontuário eletrônico**

1) Introdução

Ao longo dos últimos anos, acompanhando a necessidade dos médicos e pacientes, para um sistema mais ágil, com mais segurança e maior integração de dados, o prontuário do paciente vem sendo transformado para uma versão mais digital.

Além disso, com armazenamentos na nuvem e possibilidade de ser acesso em diferentes dispositivos, o prontuário eletrônico tem diversas vantagens em relação ao modelo tradicional. Eficiência, segurança, redução de erros e de custos são alguns dos seus benefícios.

Impulsionadas pelo aumento da demanda, alternativas de softwares de prontuário eletrônico têm surgido no mercado. Mas, para garantir a segurança dos dados dos pacientes e atuar conforme a legislação, é preciso ter cuidado ao escolher uma dentre as opções disponíveis.

No texto a seguir foram reunidas informações para apresentar, de forma concisa, o que é prontuário eletrônico, quais os benefícios e desafios de implementação, o que diz a legislação brasileira sobre seu uso e quais características é necessário observar antes de contratar um software com essa finalidade.

2) O que é prontuário eletrônico

O prontuário eletrônico do paciente (PEP) é um prontuário médico digital padronizado. A exemplo do prontuário de papel, serve para registrar, armazenar e controlar as informações do paciente. A diferença é que, com o PEP, isso é feito no ambiente digital, o que traz benefícios como redução de erros, segurança de dados e otimização de recursos.

Para utilizar um prontuário eletrônico, a clínica ou a instituição de saúde precisa contratar um software específico, onde o médico poderá acessar as informações clínicas dos pacientes, assim como o histórico de consultas realizadas com ele e com outros profissionais, os medicamentos em uso, as prescrições, os resultados de exame e demais características clínicas dos pacientes. A cada consulta, o PEP pode ser atualizado com novos dados.

Os prontuários eletrônicos podem ser divididos em 3 tipos:

- **Prontuário eletrônico com base de dados local:** usa um servidor local para armazenamento e não depende de conexão com a internet. Nesse caso, a clínica adquire a licença de uso e paga por atualizações quando desejar. O modelo tem algumas desvantagens: os dados podem ser perdidos caso o servidor local sofra algum dano e, com o passar tempo, o software pode ficar obsoleto. Também exige uma estrutura de servidores locais mais robusta, o que usualmente exige maior investimento.
- **Prontuário eletrônico híbrido:** nesse caso, a clínica usa uma base local que funciona simultaneamente a uma base na nuvem. Não é necessário ter um servidor ou rede destinado ao PEP, uma vez que os dados ficam em cada máquina que possui acesso a internet. Mesmo havendo falha de conexão com a internet, é possível seguir trabalhando, já que os arquivos também estão disponíveis localmente.
- **Prontuário eletrônico armazenado na nuvem:** é o tipo mais moderno e mais utilizado dentre os três. Todos os arquivos são armazenados em servidores externos e acessados através da internet. Por isso, não há risco de perder dados, nem necessidade de realizar backups. A única desvantagem é a dependência da internet — caso não haja conexão, não é possível utilizar o software.

3) Benefícios do prontuário eletrônico

Usar o prontuário eletrônico traz benefícios tanto para os médicos, que ganham agilidade no atendimento, quanto para os pacientes, que têm suas informações seguras e integradas. Conheça em detalhes os benefícios da adoção do PEP.

Segurança

Um dos principais benefícios do prontuário eletrônico, quando comparado ao de papel, é em relação à segurança. O problema é que perder um prontuário significa não ter acesso ao histórico do paciente, o que dificulta seu tratamento no futuro.

Com o prontuário eletrônico, os dados ficam armazenados de modo seguro no ambiente digital e só poderá acessá-los quem possuir o login e a senha de acesso. Assim, mesmo que o computador sofra danos, é possível entrar na plataforma utilizando outros dispositivos.

Menos erros

Erros na hora de preencher o prontuário físico podem levar a problemas graves, comprometendo atendimentos e colocando em risco a saúde dos pacientes.

Com o prontuário eletrônico, esse problema é minimizado. O médico conta com uma base de medicamentos que auxilia no preenchimento e evita que o profissional confunda nomes parecidos. Como é preenchido no computador, o conteúdo também fica legível e sem rasuras.

Doenças catalogadas e modelos de laudo, atestado e receita também ficam à disposição para dar mais agilidade ao atendimento.

Redução de custos

Ter uma sala dedicada a guardar papéis custa caro, sem falar nos materiais necessários para imprimir tantos documentos. São gastos com papel, tinta, impressora, espaço físico para armazenamento.

Ao se adotar o prontuário eletrônico, esses gastos se tornam desnecessários, cabendo ao médico (ou gestor da clínica) adquirir a licença de uso ou fazer a assinatura do software.

Acesso fácil ao histórico do paciente

O prontuário eletrônico é armazenado online de maneira organizada, bastando que o usuário digite o nome do paciente para acessá-lo. Isso elimina a dificuldade de procurar em arquivos físicos e de organizá-los novamente após o uso.

Com o acesso ao histórico dos pacientes, o médico sabe por quais procedimentos cada um já passou, assim como os medicamentos e tratamentos administrados no passado. Dessa forma, pode sugerir o tratamento mais adequado.

Depois de criado, o prontuário eletrônico pode ser armazenado facilmente no sistema. Bons softwares costumam ainda contar com armazenamento na nuvem e com backup automático.

Além disso, com o prontuário eletrônico, o médico pode atender em diferentes locais, já que as informações ficam acessíveis a partir de qualquer dispositivo. Mesmo nos casos de atendimento a domicílio é possível acessá-las.

Essa mobilidade permite que o médico faça um atendimento mais ágil e personalizado, o que não é possível com o prontuário de papel.

Integração e compartilhamento das informações

O uso do prontuário eletrônico permite que as informações sejam compartilhadas entre médicos, caso o paciente esteja fazendo um tratamento que envolve diferentes profissionais.

Assinatura e certificado digital

Para ser considerado válido, o prontuário eletrônico pode receber a assinatura digital do médico, que equivale a uma assinatura de próprio punho. A tecnologia usa criptografia e requer a vinculação de um certificado digital para que a autenticidade seja garantida.

No caso do prontuário eletrônico, a assinatura digital precisa incluir o nome e o número de CRM do profissional. Para utilizá-la, o assinante deve obter também o certificado digital. Trata-se de um arquivo eletrônico, correspondente a um documento de identidade virtual, que garante de forma inequívoca a identidade de uma pessoa física ou jurídica.

Os certificados são emitidos por uma autoridade certificadora, entidade responsável por sua gestão, subordinada a ICP-Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira). A legislação vigente no Brasil exige que o sistema de prontuário eletrônico utilize certificado digital padrão ICP-Brasil e que possua o selo SBIS-CFM (convênio firmado entre a Sociedade de Informática em Saúde e Conselho Federal de Medicina).

Desafios na implementação de um sistema de prontuário eletrônico

Clínicas que optam por adotar um sistema de prontuário eletrônico podem enfrentar alguns desafios.

Um deles é a adaptação da equipe clínica, que precisará mudar de hábitos. Mas isso pode ser resolvido com a realização de treinamentos e capacitações que ajudem os colaboradores a obterem o melhor da plataforma.

Alguns funcionários, principalmente os que não têm muita familiaridade com a tecnologia, podem ficar hesitantes no início. Cabe à clínica fazer um trabalho de educação com esses profissionais, mostrando como a nova ferramenta pode ser benéfica.

O sucesso de uma implementação está relacionado ao seu correto planejamento. Deve-se ter em mente que o processo leva algum tempo e ajustes são comuns.

Legislação referente ao prontuário eletrônico no Brasil

Chamada de lei do prontuário digital, a [Lei 13.878/2018](#), que "dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente", foi promulgada pelo Governo Federal em dezembro de 2018. A nova lei consolida a [resolução 1.821/2007](#) do Conselho Federal de Medicina (CFM), que já tratava do assunto.

A lei possibilita que as instituições de saúde substituam o armazenamento e o manuseio do prontuário físico pelo eletrônico. Exige, para tanto, que a digitalização do prontuário assegure a integridade, a autenticidade e a confidencialidade do documento digital.

No caso de prontuários de papel que sejam digitalizados, os documentos originais podem ser destruídos, mas os arquivos digitalizados precisam ser encriptados e assinados digitalmente com um certificado digital padrão ICP-Brasil.

O armazenamento digital deve ainda proteger o prontuário de ser acessado, utilizado, alterado, reproduzido e destruído por pessoas não autorizadas.

Como escolher um software de prontuário eletrônico

Novas ferramentas de prontuário eletrônico surgem a todo o momento no mercado. Mas, antes de fazer a contratação, é importante observar alguns pontos. O software deve garantir:

- Segurança de dados dos pacientes (e adequação a Lei Geral de Proteção de Dados);
- Estabilidade;
- Integração com outras ferramentas, como a de telemedicina;
- Interface intuitiva, fácil de usar;
- Atendimento às normas do CFM.

Também pode ser interessante que o software seja customizável, caso a clínica tenha necessidades muito específicas. Por fim, observe se a empresa que fornece o software oferece atendimento ao cliente. Ter um bom suporte fará diferença principalmente para negócios que estão migrando do prontuário de papel para o eletrônico, já que pode haver dúvidas durante o processo.

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS - CUIDADO DIGITAL

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

- 1) INTRODUÇÃO**
- 2) O QUE É A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD**
- 3) TERMOS E CONCEITOS RELEVANTES**
- 4) PRINCÍPIOS DA LGPD**
- 5) O QUE MUDA COM A LEI**
- 6) COMO A LGPD AFETA SUA EMPRESA**
- 7) PENALIDADES PARA QUEM INFRINGIR A LGPD**
- 8) PREPARE-SE PARA A LGPD**

1. INTRODUÇÃO

Vivemos em um mundo cada vez mais conectado, utilizando a tecnologia nas mais simples ações cotidianas, como consultar buscadores, preencher cadastros de e-mail ou mesmo acessar redes sociais. Quando o fazemos, dados pessoais são coletados. Através de sistemas interligados, volumes enormes de informações - incluindo esses dados - são processados, armazenados e compartilhados e, como se descobriu através da mídia, nem sempre com a devida segurança.

Acontecimentos recentes, como o uso de registros de mais de 50 milhões de americanos inscritos no Facebook pela empresa *Cambridge Analytica*, para o direcionamento de campanhas publicitárias e a distribuição de *fake News* (que influenciaram a eleição de Donald Trump em 2016), levaram ao noticiário a discussão sobre a reponsabilidade pelo correto uso e proteção dos dados.

Evidenciou-se a necessidade de uma regulamentação mais severa, com regras claras e a aplicação de penalidades para infratores. Nesse contexto, foi criada a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD** (lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

Neste documento você encontrará uma síntese do que foi apresentado pela lei e os aspectos mais relevantes para sua clínica ou consultório.

2. O QUE É A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

Influenciada por legislações semelhantes de outros países, a nova regulação brasileira foi inspirada no Regulamento Geral sobre Proteção de Dados da União Europeia.

Tem como objetivo **proteger informações pessoais**. É a lei que regula todo tratamento de dados dos cidadãos brasileiros, dentro e fora do Brasil. Estabelece regras em relação à coleta, armazenamento e compartilhamento desses dados, garantindo o resguardo das informações transmitidas às empresas, em meios *online* e *offline*, que incluam dados pessoais de cadastros realizados.

A LGPD, Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709), foi publicada em agosto de 2018 e deveria entrar em vigor em agosto de 2020.

Contudo, diante do cenário envolvendo a pandemia do novo corona vírus (COVID-19), o presidente Jair Bolsonaro sancionou a LEI Nº 14.010, DE 10 DE JUNHO DE 2020, sugerindo o adiamento das penalidades previstas na LGPD. Com isso, a lei entrará em vigor em 03 de maio de 2021 mas a aplicação de multas e sanções somente ocorrerá a partir de 01 de agosto de 2021.

Todas as empresas são afetadas pela Lei, independentemente de tamanho ou natureza, **incluindo clínicas e consultórios médicos**.

3. TERMOSE CONCEITOS RELEVANTES

Antes de abordar as principais implicações da LGPD, é importante esclarecer alguns termos importantes para o entendimento desta lei:

Dados pessoais – Informações que permitem identificar, direta ou indiretamente, um indivíduo: nome, estado civil, endereço, e-mail, CPF, RG ou RNE, gênero, foto, número de telefone, prontuário de saúde etc.

Dados pessoais sensíveis - São os que revelam origem racial ou étnica, convicções religiosas ou filosóficas, opiniões políticas, filiação sindical, questões genéticas, biométricas e sobre a saúde ou a vida sexual de uma pessoa. São informações que podem causar dano ao titular caso haja tratamento indevido, resultando em algum tipo de discriminação ou violência contra a pessoa.

Dados pessoais anonimizados – são aqueles que, originariamente, eram relativos a uma pessoa, mas que passaram por etapas que garantiram a sua desvinculação dessa pessoa. Neste caso, deixam de estar sujeitos à lei. A LGPD define a anonimização de dados como a *“utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo”*.

Tratamento de dados pessoais – Toda e qualquer operação realizada com dados pessoais: coleta, acesso, armazenamento, modificação, processamento, distribuição, transferência, eliminação etc.

Agentes de tratamento – São o controlador e o operador. O controlador é o indivíduo ou empresa que decide o que será feito com as informações coletadas de um usuário/cliente; operador é aquele que trata os dados.

4. PRINCÍPIOS DA LGPD

A lei enuncia **10 princípios** que devem ser observados quanto ao tratamento de dados:

- Finalidade especificada e informada prévia e explicitamente ao titular;
- Adequação à finalidade previamente acordada e divulgada;
- Necessidade do tratamento, limitado ao uso de dados essenciais para alcançar a finalidade inicial;
- Acesso livre, fácil e gratuito ao titular da informação a respeito da forma de como seus dados são tratados;
- Qualidade dos dados, deixando-os exatos e atualizados, segundo a real necessidade no tratamento;
- Transparência, oferecida ao titular, com informações claras e acessíveis sobre o tratamento dos dados e seus responsáveis;
- Segurança para impedir situações acidentais ou ilícitas como invasão, destruição, perda, difusão etc;
- Prevenção contra danos ao titular e aos demais envolvidos;
- Não discriminação, ou seja, não permitir atos ilícitos ou abusivos;
- Responsabilização do agente, ficando ele obrigado a demonstrar a eficácia das medidas adotadas.

5. O QUE MUDA COM A LEI

Propriedade dos dados – A principal mudança apresentada pela LGPD é a responsabilidade que cada indivíduo detém sobre a propriedade exclusiva de seus dados pessoais – são, nos termos da própria lei, os titulares dos dados;

Permissão para a utilização dos dados do paciente¹ - dados de pacientes só poderão ser coletados e armazenados (tratados, de maneira geral) com a expressa autorização deles. Isso vale tanto para prontuários novos quanto para os já existentes. O consentimento deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular. É preciso destacar, de forma clara e específica, quais serão os dados armazenados e que usos serão feitos deles. Em caso de menores de idade, é imprescindível a obtenção do consentimento expresso de um dos pais ou responsável legal;

Direitos do titular dos dados – o titular dos dados pode, a qualquer momento, mediante requisição: ter acesso aos dados existentes, revogar o consentimento, fazer a portabilidade de dados a outro fornecedor, alterar e eliminar dados, confirmar a existência de dados em tratamento e reclamar junto a autoridade nacional.

¹*O não consentimento é a exceção: só é possível processar dados, sem autorização do cidadão, nos casos previstos no CAPÍTULO II, Artigo 7º, da Lei Nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018. Link: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Atos2015-2018/2018/Lei/L13709.htm

6. COMO A LGPD AFETA SUA EMPRESA

Na prática, as empresas terão que garantir maior segurança aos dados pessoais. Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança capazes de proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas no tratamento desses dados pessoais. Empresas **da área de saúde** lidam com grande volume de dados sensíveis, necessários ao atendimento dos pacientes e por isso é indispensável a cautela e precisão no tratamento. Será necessário entrar em contato com cada paciente cujas informações já estejam armazenadas no banco de dados da clínica (ou em seus arquivos), antes do início do tratamento, e solicitar uma autorização para o tratamento de dados, deixando claro que uso fará deles.

Caberá às empresas nomear um responsável interno para proteção dos dados ou terceirizar a gestão de segurança de informação, sempre buscando uma empresa credenciada para tal função. Se o sistema da empresa contratada oferecer vulnerabilidades que resultem no descumprimento da LGPD, o contratante do serviço também será solidariamente responsabilizado.

Por isso, ao contratar um sistema de gestão, é preciso ter certeza de que a plataforma oferece um ambiente seguro, que cumpre as exigências da LGPD, proporcionando tranquilidade para que o profissional (e/ou empresa) dedique atenção exclusiva a sua área de atuação.

7. PENALIDADES PARA QUEM INFRINGIR A LGPD

Antes de mais nada, é importante ressaltar que a LGPD não pune pelo vazamento de dados em si, mas pela violação da lei, ou seja, é possível ocorrer um incidente e não ser punido, desde que a empresa consiga comprovar que não havia irregularidades nos procedimentos adotados e o incidente era inevitável.

Em caso de descumprimento da lei, poderão ser aplicadas **multas com valor equivalente a até 2% do faturamento da empresa no exercício anterior**, limitados a R\$ 50 milhões de reais por infração.

Além das punições previstas em lei, os incidentes podem levar a ações judiciais movidas pelas partes prejudicadas e causar sérios danos ao negócio e à marca. A fiscalização e a regulação da LGPD serão responsabilidade da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD), que está em processo de formação. O órgão será vinculado à Presidência da República, com autonomia técnica garantida pela lei.

8. PREPARE-SE PARA A LGPD

Para adequar sua clínica ou consultório à LGPD, recomenda-se seguir os passos abaixo:

- Faça o mapeamento das atividades que utilizem dados pessoais. Verifique suas fontes de dados. Como você obtém as informações de seus clientes? SMS, WhatsApp, e-mails?
- Entenda quais são realmente essenciais (lembre-se dos 10 princípios da LGPD);
- Os pacientes são os donos da informação. Garanta meios para que possam acessá-la e fazer a portabilidade;
- Garanta a segurança dos dados armazenados com seu sistema de gestão;
- Acompanhe a legislação e fique atento às novidades. Não seja pego de surpresa!

Com a LGPD, sua clínica/consultório torna-se responsável pela segurança das informações armazenadas em seu banco de dados. É preciso garantir que não sejam violadas, utilizando softwares confiáveis como o **Clinic Web**.

Referências:

- Lei 13.709, 14 de Agosto de 2018 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm
- Lei 14.010, 10 de Junho de 2020
<http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.010-de-10-de-junho-de-2020-261279456>
- Sobre o Caso Cambridge Analytica
<https://www.nytimes.com/2018/03/17/us/politics/cambridge-analytica-trump-campaign.html>
- Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) - Vídeo LGPD
https://www.youtube.com/watch?time_continue=9&v=Tk-r0GUt1GU&feature=emb_logo

Manual de Boas Práticas – Boas Práticas de Gestão / Gestão de Honorários

1) Introdução.....	1
2) Boas Práticas de Gestão da Clínica.....	1
a) Faça um diagnóstico da Situação Atual.....	1
b) Defina Objetivos e Metas.....	1
c) Mapeie Processos e Elabore Fluxos de Trabalho.....	1
d) Faça uma boa gestão financeira.....	2
e) Gerencie os estoques.....	2
f) Estabeleça e acompanhe as métricas.....	2
g) Capacite sua equipe.....	3
h) Monitore a satisfação do cliente.....	3
i) Use a tecnologia a seu favor.....	3
3) Gestão de Honorários.....	3

1) Introdução

A eficiente gestão da clínica vai além dos cuidados com o paciente e deve buscar constante otimização de seus processos e recursos. Envolve tarefas operacionais e burocráticas, como fazer o planejamento, estabelecer metas e objetivos, organizar as rotinas e analisar os resultados.

Conheça a seguir boas práticas que auxiliarão na correta administração da sua clínica.

2) Boas Práticas de Gestão da Clínica

a) Faça um diagnóstico da Situação Atual

O primeiro passo é compreender a situação atual da clínica. Qual o faturamento atual da clínica? Quantos atendimentos / consultas são realizados mensalmente? Quais os custos totais? Qual o lucro?

b) Defina Objetivos e Metas

A clínica deve ter metas e objetivos claros para continuar crescendo e melhorar seu desempenho. Alguns exemplos são: estimativa mensal de pacientes que deseja atender, redução no número de cancelamentos realizados pelos pacientes, melhoria da satisfação dos clientes, abertura de novas unidades. Metas funcionam como um norte. Somente quando se sabe para onde se deseja ir é possível criar um planejamento para chegar lá.

c) Mapeie Processos e Elabore Fluxos de Trabalho

Liste todas as atividades que fazem parte da rotina da clínica e quem as executa. Qual o passo a passo? O que deve ser feito pela recepcionista? E pelos demais funcionários? Com uma visão geral, é possível entender o que pode ser aprimorado e distribuir melhor as tarefas, por exemplo. Além disso, a clareza na atribuição de responsabilidades evita sobreposição de trabalhos e confusões, garantindo que cada um seja cobrado por aquilo que lhe cabe.

d) Faça uma boa gestão financeira

Há importantes aspectos a levar em consideração quando o assunto são as finanças:

- Separe a conta pessoal da conta da empresa. Use contas bancárias e cartões diferentes e identifique as despesas de cada um. Só assim será possível avaliar corretamente os custos e a lucratividade do negócio.
- Controle as movimentações financeiras. A regra é simples: a clínica não pode gastar mais do que ganha. Ferramentas como o fluxo de caixa registram todas as transações realizadas e permitem acompanhar entradas e saídas de recursos. Relatórios Demonstrativos auxiliam a entender as principais despesas e fontes de receita. Essas funcionalidades estão disponíveis em diversos softwares. Se necessário, peça ajuda ao seu contador.
- Fique atento às datas de vencimento das contas e tributos. Programe-se para pagá-los. Atrasos podem gerar multas e lhe tomar muito tempo com renegociações, emissão de novos boletos etc.

e) Gerencie os estoques

Reduzir o desperdício de materiais descartáveis e medicamentos aumenta a lucratividade. Registre as quantidades compradas e utilizadas (mesmo que seja em uma planilha) e verifique datas de validade/vencimentos. Negocie com os fornecedores. Em alguns casos, é possível devolver o que não foi utilizado ou mesmo trocar por outros produtos.

f) Estabeleça e acompanhe as métricas

Métricas (ou KPI's) são indicadores para medir o desempenho de uma ação. Observados periodicamente, permitem acompanhar a performance da empresa, assim como os exames realizados por um paciente em seu check-up avaliam a evolução do seu quadro clínico. É possível determinar métricas para diversos setores da clínica, do financeiro ao marketing. Uma delas, largamente utilizada, é o retorno sobre o investimento (ROI), por exemplo, que compara o valor investido em determinada melhoria ao retorno trazido por ela. Acompanhar esses números é importante para tomar melhores decisões de negócio e direcionar esforços.

g) Capacite sua equipe

Qualificar os colaboradores é essencial para obter bons resultados, melhorar a produtividade e garantir um atendimento de excelência aos pacientes. É preciso conhecer processos, saber utilizar as ferramentas disponíveis na clínica e estabelecer protocolos de atendimento aos pacientes.

h) Monitore a satisfação do cliente

Manter a boa reputação da clínica é imprescindível para a manutenção das atividades. Obter o feedback do paciente possibilita melhorar processos e corrigir falhas. Isso pode ser feito com o envio de questionários de avaliação (em papel ou online) ou mesmo pedindo sugestões por e-mail.

i) Use a tecnologia a seu favor

A tecnologia é um importante aliado na boa gestão da clínica. Por meio de plataformas e softwares específicos é possível cadastrar colaboradores e clientes, agendar consultas, registrar os atendimentos realizados, armazenar o histórico dos pacientes, organizar dados financeiros, emitir relatórios gerenciais, entre outras informações. Recursos como a telemedicina, prontuário eletrônico do paciente e prescrição eletrônica, já abordados neste manual, também estão disponíveis.

3) Gestão de Honorários

Entre os profissionais de saúde, há muitas dúvidas acerca das melhores práticas relacionadas à gestão de honorários. Neste manual destacamos algumas que são mais frequentes:

- Sobre o valor a ser cobrado pela consulta a distância - é uma definição do médico cobrar ou não o mesmo valor da consulta presencial. O que se verifica mais comumente, tanto para atendimento particular como para atendimento por convênio, é a manutenção do mesmo valor em ambas as modalidades.

- Sobre o recebimento do reembolso dos Planos de saúde - em muitos casos, o plano de saúde oferece aos seus clientes as consultas apenas no modelo de reembolso. Ou seja, o paciente paga pelo serviço e solicita o reembolso do valor ao convênio. Para fazê-lo, o paciente precisa de um comprovante de pagamento, que pode ser a nota fiscal eletrônica, o comprovante da transferência online, dentre outros. A orientação é que o estabelecimento sempre emita a nota fiscal especialmente para esse fim. É também comum que a clínica faça o pedido para o paciente.

Em outros casos, o modelo de faturamento para os planos de saúde segue os [padrões TISS](#), devendo o prestador emitir uma guia, que é assinada pelo paciente.

Para a clínica receber o pagamento do cliente, são usualmente aceitos diversos meios, como transferência bancária e links de pagamento de prestadores que permitam esse tipo de cobrança.

Administrar esse grande volume de informações exige organização. A melhor maneira de controlar o fluxo financeiro da clínica e fazer uma boa gestão do negócio é contratar uma ferramenta que reúna todas as funcionalidades em um só lugar.