



II Seminário de Proteção à Privacidade e aos Dados Pessoais

Novas tecnologias e aplicações na saúde

São Paulo, 14 de outubro de 2011





Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

- Instituto criado em 1987
- Atuante na defesa dos direitos do consumidor
- Independente e autônomo

IDEC - Temas Prioritários



Alimentos



Bancos e serviços financeiros

Energia elétrica



Serviços e produtos de saúde

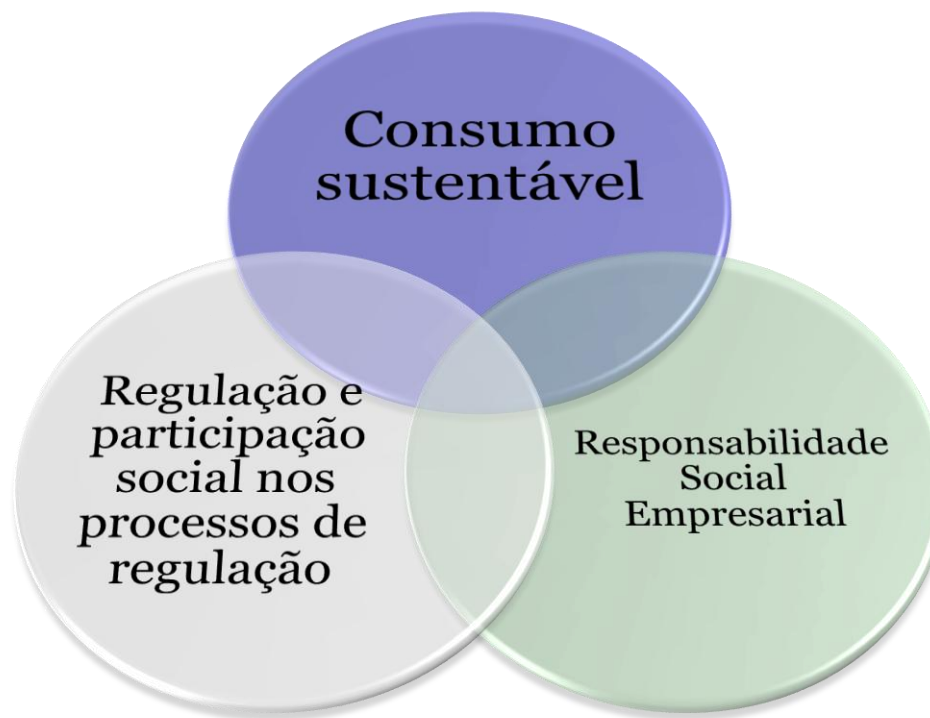
Qualidade de produtos e serviços



Telecomunicações e acesso ao conhecimento

Temas Prioritários

Transversais



www.climaeconsumo.org.br

CALCULADORA DE EMISSÕES

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

**Vitae
Civilis**

**CLIMA E
CONSUMO
.ORG.BR**



COMO FUNCIONA

INICIAR CÁLCULO

REFORMA DA LEI DE DIREITO AUTORAL

depoimentos eventos fale conosco materiais de referência
materiais para divulgação na imprensa projeto de lei
sobre nós vídeos



Quinze contribuições para o acesso ao conhecimento

A rede pela reforma da lei de direito autoral lança documento no qual propõe 15 sugestões para a lei de direitos autorais. As sugestões incluem uma limitação para uso educacional sem fins lucrativos e uma limitação autorizando o intercâmbio entre bibliotecas. O texto completo da contribuição que contou com a assinatura de 28 organizações pode ser encontrado [aqui](#).

Save

setembro, 2010

Tags ■

acesso anteprojeto
caderno consulta
pública LDA
debate
democratização

direito
autoral
direito
autoral;
democratização



www.reformadireitoautoral.org.br



Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

a favor do consumidor



Login

Senha

[Esqueci minha senha](#)

[O que é o Idec](#) [Associe-se](#) [Vitórias](#) [Reprodução de conteúdo](#) [Fale conosco](#) [Mapa do site](#)

home > Integra do cdc

Busca

Ações Civis Públicas

Áreas de atuação

Artigos

Casos Reais

Divulgue o Idec

Biblioteca

English version

Eventos

Idec em ação

Íntegra do Código de
Defesa do Consumidor

Links

Loja Virtual

Notícias do
consumidor

Registre seu acidente
de consumo

Sala de Imprensa

Trabalhe conosco

Área dos Associados

Ações judiciais

Atualize seus dados

Autoconsulta

Renovação de
associação

Idec responde

Revista do Idec
versão digital

REGULAÇÃO

Fortalecimento da Participação Social na Regulação



Em novembro de 2007, o Idec iniciou a execução do Programa "Fortalecimento da Capacidade Técnica da Participação Social na Regulação", que tem o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e da Fundação Ford. O objetivo do Programa é ampliar a participação social na regulação através do aperfeiçoamento dos espaços institucionais de controle social nas agências reguladoras e do fortalecimento das organizações de defesa do consumidor, visando a efetiva ocupação desses espaços.

O acúmulo de observações e experiências na interlocução com as Agências Reguladoras e a experiência do Idec com o "Ranking das Agências" foi fundamental para a estruturação desse Programa, que tem quatro componentes principais:

SIGA O IDEC

cartões de
CRÉDITO
regulamentação já!

...igo de Defesa do Con

**FORTALECIMENTO
DA PARTICIPAÇÃO
SOCIAL NA
REGULAÇÃO**

**POUPANÇA
E PLANOS
ECONÔMICOS**

TUDO SOBRE
**TARIFAS
BANCÁRIAS**

Boletim

<http://www.idec.org.br/regulacao/>



cartões de **CRÉDITO**

regulamentação já!



A necessidade de regulamentar o setor de cartões de crédito já foi reconhecida pelo governo. Após algumas medidas para diminuir a concentração de mercado, está em avaliação a adoção de regras que vão impactar diretamente na relação com os consumidores, como a padronização de tarifas e a fixação do limite para pagamento mínimo da fatura em 20%.

Tais medidas são importantes, já que ao mesmo tempo em que há um forte crescimento do uso do dinheiro de plástico no país (414% nos últimos dez anos, segundo dados da associação de empresas do setor -

Sr. Ministro do Estado da Fazenda e presidente do CMN Guido Mantega

Sr. Presidente do Banco Central do Brasil, Henrique de Campos Meirelles

Sr. Ministro de Estado do Planejamento e Orçamento, Paulo Bernardo Silva

Secretaria do Conselho Monetário Nacional ([veja lista de destinatários](#))

Em sua última reunião, em 28/10, o Conselho Monetário Nacional (CMN) não discutiu a regulamentação dos cartões de crédito. Em que pese a iniciativa recente de autorregulamentação anunciada pelo próprio setor, muitas coisas devem ser decididas no âmbito do CMN.

GBR

GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS



Home

O que você pode fazer

Notícias

Quem somos

English

Organizador

Guia dos bancos responsáveis

Contato para Imprensa

Outros links



Seu banco é socialmente responsável?

O que você leva em conta ao escolher um banco? Se o seu critério se resume a algumas conveniências ou ao valor das tarifas, saiba que há muito mais a considerar. Você sabe, por exemplo, se o seu banco respeita os direitos dos consumidores? E quanto às leis trabalhistas? Seu banco financia empresas ou apoia atividades que degradam o meio ambiente? Qual é a política do seu banco? Ele realmente faz o que promete?

Neste Guia dos Bancos Responsáveis você vai encontrar as respostas para estas perguntas. Ele foi elaborado com base em uma ampla pesquisa sobre as práticas de responsabilidade social adotadas pelas principais instituições financeiras do país.

Clique aqui para avaliar o seu banco e saiba o que você pode fazer a respeito



COMPARE SEU BANCO

Cartão Amarelo

bancosresponsaveis.org.br/links.php

registre sua insatisfação enviando uma



Ir para outro banco

Veja os cuidados necessários para encerrar



Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

ASSOCIE-SE AGORA

Login
Senha
 [Esqueci minha senha](#)

site sem publicidade

[O que é o Idec](#) [Associe-se](#) [Vitórias](#) [Reprodução de conteúdo](#) [Fale conosco](#) [Mapa do site](#)

home > revista do ideo

Busca

- Ações Cíveis Públicas
- Áreas de atuação
- Artigos
- Casos Reais
- Divulgue o Idec
- Biblioteca
- English version
- Eventos
- Idec em ação
- Íntegra do Código de Defesa do Consumidor
- Links
- Loja Virtual
- Notícias do consumidor
- Registre seu acidente de consumo
- Sala de Imprensa
- Trabalhe conosco

- Área dos Associados**
- Ações judiciais
- Atualize seus dados
- Autoconsulta
- Renovação de associação
- Idec responde
- Revista do Idec versão digital

MUDE O CONSUMO PARA NÃO MUDAR O CLIMA



revista do **idec** online

Planos de Saúde



As experiências diárias dos consumidores mostram que o setor de planos de saúde é bastante poroblemático e, reiteradamente, causa transtornos nos momentos em que o usuário mais precisa. São negativas de atendimento, demora ou recusas de liberação de exame ou cirurgia, reajustes abusivos, descredenciamentos de profissionais de saúde, hospitais e laboratórios, só para ficar em alguns exemplos.

Esses problemas têm como pano de fundo a má atuação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que tem o papel de regular o setor mas o faz de forma ineficiente, deixando de lado os planos de saúde coletivos e os antigos (contratados antes de janeiro de 1999). Diante de um quadro em que milhares de brasileiros, diariamente, ficam sem assistência adequada, o Idec preparou um guia para ajudar o consumidor a conhecer os seus direitos e a lutar para a sua efetivação.

PERGUNTAS E RESPOSTAS

Para esclarecer sobre seus direitos e como efetivá-los, o Idec elaborou um **tira-dúvidas de planos de saúde**, com 46 perguntas e respostas sobre os principais problemas que afetam os consumidores".



PLANOS ANTIGOS

PLANOS NOVOS

SIGA O IDEC 

ATUALIZE SEUS DADOS

INTERNET LENTA?
ENVIE UMA MENSAGEM PARA ANATEL

Copa sem direitos não dá jogo!

 **CELULAR É ESSENCIAL!**

FORTEALECIMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA REGULAÇÃO

GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS

POUPANÇA



**CELULAR
É ESSENCIAL!**



Empresas de celulares: não retirem os direitos dos consumidores

ENVIE A SUA MENSAGEM AO LADO!

O celular é essencial para **garantir o direito à comunicação** de muitos brasileiros, além de ser crucial como ferramenta de trabalho e em situações de emergência. Se for considerado essencial, não teremos mais que ficar 30 dias sem celular à espera da assistência técnica, podendo **exigir a substituição imediata de celulares** com defeito, receber o reembolso do valor pago ou o abatimento no preço de outro produto.

Empresas de celulares estão usando o Judiciário para **anular direitos dos consumidores**. No ano passado, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça, determinou que o **celular fosse considerado produto essencial**, mas os

Às empresas Nokia, Samsung, LG, Motorola, Sony Ericsson, Huawei, Alcatel e Semp Toshiba, ([veja lista de destinatários](#))

Como um consumidor atento e consciente, eu peço que a sua empresa reconheça imediatamente o aparelho celular como produto essencial. Considero inaceitável a tentativa desta empresa de atacar os direitos dos consumidores através da sua representante, a ABINEE, no processo nº 41735-81.2010.4.01.3400, que tramita na 9ª Vara Cível do Distrito Federal.

Eu dou total apoio ao DPDC, do Ministério da Justiça, e ao MPF que consideram o celular produto essencial. Não desistiremos de divulgar e denunciar esta ação até que os direitos dos consumidores sejam mantidos e fortalecidos.

Atenciosamente,



Banda Larga é um direito seu!

Uma ação pela internet barata,
de qualidade e para todos.

[Quem Somos](#) [Participe!](#) [Manifesto](#) [Calendário](#)
[Vídeos](#) [Conte sua história](#)

Manifesto

Like 30

Tweet 11

[Assine o manifesto](#)

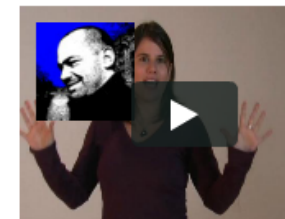
Banda Larga é um direito seu!

Uma ação pela internet barata, de qualidade e para todos

Banda Larga é direito de todas e todos, independentemente de sua localização ou condição sócio-econômica. O acesso à internet é essencial porque permite o mergulho na rede que integra diferentes modalidades de serviços e conteúdos, funcionando como um espaço de convergência de distintas perspectivas sociais, culturais, políticas e econômicas. Elemento central na sociedade da informação, a inclusão digital, entendida de forma ampla, é condição para a concretização de direitos fundamentais como a comunicação e a cultura e se coloca como passo necessário à efetiva inclusão social, já que ela é essencial para o desenvolvimento econômico do país. A internet incrementa a produtividade e gera riqueza, sendo fator de distribuição de renda e de redução de desigualdades regionais.

[Assine o manifesto](#)

[Entenda a campanha](#)



Bandalargar from Pedro
Ekman on Vimeo.

[Assita todos](#)

[Conte sua história](#)

[Espalhe o selo](#)

Copie o código abaixo, cole no

INTERNET LENTA?

ENVIE UMA MENSAGEM PARA ANATEL



ANATEL: GARANTA A QUALIDADE DA INTERNET!

Toda quinta-feira é "Dia de Pressão na Anatel"

A sensação de que a conexão que você compra não é a que chega até você é a mais pura realidade. As operadoras de banda larga só **garantem 10% da velocidade** contratada e algumas nem se comprometem com uma capacidade mínima! Apesar das inúmeras reclamações, **não há regulação que garanta a qualidade da internet** que pagamos.

Isso pode mudar dentro de algumas semanas. Para isso, dependemos de **quatro pessoas: os membros do Conselho Diretor da Anatel**. Eles se reúnem toda quinta-feira e, em breve, votarão uma resolução sobre a qualidade da internet. Infelizmente, há uma enorme pressão dos provedores de banda larga pela **aprovação de uma regulação fraca**. Precisamos nos manifestar para que a agência não atenda apenas aos interesses das empresas.

Vamos pedir para a Anatel aprovar **mais controle e transparência para o consumidor**. Para isso, a proposta de regulamento traz, entre outros pontos, o direito dos consumidores a uma ferramenta que mede a qualidade da conexão, dando a todos nós uma

Conselheiro Ronaldo Sardenberg,
Conselheira Emília Ribeiro,
Conselheiro João Rezende e
Conselheiro Jarbas Valente ([veja lista de destinatários](#))

Como um Internauta consumidor, estou extremamente preocupado com a qualidade da banda larga no Brasil. Precisamos de padrões firmes de qualidade da conexão para que os nossos direitos prevaleçam sobre os abusos das empresas prestadoras do serviço. Por isso, peço a aprovação dos seguintes pontos na regulação:

- regras de qualidade de atendimento ao consumidor, com prazos máximos para reparo, instalação, resolução de reclamações, atendimento no SAC, entre outros;
- definição da variação máxima permitida da velocidade de modo a garantir qualidade, como previsto inicialmente pela Anatel;
- abatimento na conta proporcional à velocidade não entregue;

[Seu Nome]

Em todas essas áreas – preocupação central:

PRIVACIDADE

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Ambientes
Analógicos



Ambientes
Digitais

Privacidade - mercado de consumo tradicional - “analógico”

- Comercialização indevida e desautorizada de bancos de dados para fins diversos;
- cruzamento de bancos de dados para fins publicitários e comerciais, como telemarketing e propaganda direcionada;
- Solicitação desproporcional de dados e informações, sem qualquer aviso sobre as finalidades de uso;
- falta de proteção especial com “dados sensíveis”;
- Registro indevido de dados em cadastros negativos;



Campanha pelo veto ao dispositivos do Cadastro Positivo
PEDIDO ACATADO

Proteção de dados na Internet

Dentre os temas
prioritários

A Internet



Plataforma por uma Internet
Livre, Inclusiva e Democrática

Propostas para as Eleições 2011 do CGI.br



Consumidor na cultura digital

Consumidor na Internet



CONSUMIDOR NA INTERNET

Ferramentas tecnológicas servindo para acessar bens culturais, produtos, serviços, ferramentas de cidadania

Alteração no comportamento de consumo

Transmissão de dados pessoais

Compartilhamento de conteúdos

Redimensionamento do papel do consumidor



Exemplos



Marco Civil da Internet

seus direitos e deveres em discussão



Internet, por outro lado

- Versatilidade das tecnologias de captação, guarda, organização e tratamento dos dados;
- Velocidade do uso e do compartilhamentos dos dados pessoais pelas empresas;
- manipulação virtual desses dados.

Pode significar:

**AMEAÇA À PRIVACIDADE E À PROTEÇÃO
DOS DADOS PESSOAIS**

Cenário complicado no Brasil hoje

- Não existe uma lei de proteção de dados
- O Marco Civil com princípios, direitos e responsabilidades, NÃO foi aprovado
- Empresas já cometem abusos com relação ao direito à privacidade e proteção dos dados



PL Azeredo



**CONSUMIDORES CONTRA O
PL AZEREDO**

MEGA NÃO! **idec**
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

**Consumidores na Internet:
Proteção SIM, Violação de Privacidade NÃO!**

O projeto de lei, apelidado de AI-5 Digital, traz sérios riscos de **violação de privacidade e restrições na rede**, limitando a nossa liberdade de compartilhamento, expressão, criação e acesso. Provedores de Internet se tornarão a "polícia" da rede, vigiando os internautas.

O PL Azeredo está tramitando em **caráter de urgência** e poderá ser votado em breve. **Precisamos barrá-lo antes que seja tarde.** É preciso regulamentar a Internet

Ao Dep. Marco Maia, Presidente da Câmara dos Deputados e Dep. Roberto Santiago, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor ([veja lista de destinatários](#))

Nós, consumidores brasileiros, manifestamos o nosso repúdio ao PL 84/99, do deputado Eduardo Azeredo, por sua grave ameaça aos nossos direitos e liberdades na Internet. Reivindicamos que ele seja enviado imediatamente à Comissão de Defesa do Consumidor, impedindo a sua aprovação prematura e equivocada.

+ de 17 mil assinaturas de consumidores

Cenário complicado no Brasil hoje

Várias violações à privacidade **GRANDES PROVEDORES**

Pesquisa IDEC
(Junho 2011)



- contratos que infringem direito fundamental à privacidade e proteção de dados
- contratos que **CONTRARIAM** as políticas de privacidade
- repasse indevido de dados a terceiros (parceiros comerciais)
- empresas que se eximem da responsabilidade de tratamento adequado dos dados
- compulsoriedade do fornecimento de dados

Ameaça à Privacidade

Monitoramento da navegação

- Desde a conexão
- Empresas de telecomunicações
- Comercialização e tratamento indevido de bancos de dados



Phorm

- Oi
- Telefônica

BadPhorm - When good ISPs go bad!

[Home](#)[The Facts](#)[Fight Back](#)[News](#)[Submit News](#)[Forum](#)[Download](#)

 **Welcome**

BT trialled Phorm spyware on 200,000 customers



 **login**

Username:

Password:

Login

Remember me

[\[Signup \]](#)

[\[Forgot password? \]](#)

[\[Resend Activation Email \]](#)

So, what's all the fuss about?

Simply put, three of the UK's largest ISPs (Virgin Media, BT and TalkTalk) had decided to sell your private browsing history to an advertising broker. Yes, the entire content of every web page you visit would have been sent to Phorm in real time, as you click. A personal profile would then have been created, allowing Phorm to send you 'targeted advertising'.

Naturally the ISP's are not too keen on telling their users this, they'd much rather feed us all platitudes about how it'll help combat phishing and how the targeted adverts will be so much better than the random ones we see today. In fact, they didn't even announce it to the UK press, we had to find out about it from the [New York Times](#).

 **Site Links**

[BadPhorm AUP](#)

[Member Services](#)

[Google vs Phorm](#)

[The \(almost\) complete FAQ](#)

[Phorm's Online Q&A](#)

[Phorm's 2nd Online Q&A](#)

[Phorm's 3rd Online Q&A](#)

[Phorm Answers your Questions](#)

exame.abril.com.br/negocios/empresas/noticias/santander-paga-para-usar-dados-de-clientes-da

Santander paga para usar dados de clientes da Telefónica, diz jornal


Acesso aos dados de clientes na América Latina para direcioná-los às ofertas de seguros custou cerca de US\$ 54,5 milhões

+ Salvar notícia

Tweet 24

Recomendar 99

(2) Views (3275)

Sarah Morris, da  REUTERS

EXAME.com



 EX
73,036

Ver

As +

24 ho



PRIVACIDADE

Monitoramento do consumo

Monitoramento da
navegação

Spam

Publicidade
comportamental



Empresas

Acesso aos
dados dos
consumidores

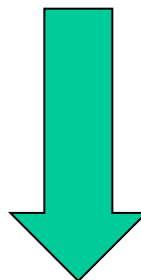
Proteção de Dados

- **Inexistência de um PL de Proteção de Dados**
- Guarda e sigilo de dados
- Publicidade indevida (opt-in; opt-out)
- Anti-spam (regulamentação da porta 25)
- Utilização e comercialização de banco de dados

Princípios: AUTODETERMINAÇÃO, FINALIDADE, etc

Preocupação central:

DADOS SENSÍVEIS



DADOS MÉDICOS

Idec - Concepção **UNA** de saúde: público e privado
com garantias plenas aos consumidores

Dados **médicos**
são considerados
dados **sensíveis**



Dados
personalíssimos

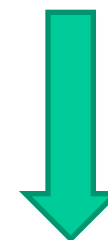
*Podem potencialmente
originar **discriminação***

*Assim como opiniões
políticas, fé religiosa,
hábitos sexuais e outros*

Para evitar:

- vazamento;
- uso indevido;
- comercialização;
- informação depreciativa;
- preconceito.

(Doneda)



e
consequências sociais
mais graves

Exigem
MÁXIMA PROTEÇÃO

Proteção legal dos dados médicos

Constituição Federal – Direito fundamental à intimidade

*Artigo 5º, X - são invioláveis a **intimidade**, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.*

Código Penal - Violação do segredo profissional

Art. 154 - Revelar alguém, sem justa causa, segredo, de que tem ciência em razão de função, ministério, ofício ou profissão, e cuja revelação possa produzir dano a outrem:

Pena - detenção, de três meses a um ano, ou multa.

Parágrafo único - Somente se procede mediante representação.

Código Civil – Segredo processual

Art. 229. Ninguém pode ser obrigado a depor sobre fato:

I - a cujo respeito, por estado ou profissão, deva guardar segredo;

II - a que não possa responder sem desonra própria, de seu cônjuge, parente em grau sucessível, ou amigo íntimo;

III - que o exponha, ou às pessoas referidas no inciso antecedente, a perigo de vida, de demanda, ou de dano patrimonial imediato.

Proteção legal dos dados médicos

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

Código de Ética Médica

Art. 8º - O médico não pode, em qualquer circunstância, ou sob qualquer pretexto, renunciar à sua liberdade profissional, devendo **evitar que quaisquer restrições** ou imposições possam prejudicar a eficácia e **correção de seu trabalho**.

Resolução 1.819, de 22 de maio de 2007, do Conselho Federal de Medicina

Art. 1º **Vedar ao médico o preenchimento**, nas guias de consulta e solicitação de exames das operadoras de planos de saúde, dos campos referentes à **Classificação Internacional de Doenças (CID)** e tempo de doença concomitantemente com qualquer outro tipo de identificação do paciente ou qualquer outra informação sobre diagnóstico, haja vista que o **sigilo na relação médico-paciente é um direito inalienável do paciente**, cabendo ao médico a sua proteção e guarda.

Parágrafo único. Excetuam-se desta proibição os casos previstos em lei ou aqueles em que haja transmissão eletrônica de informações, segundo as resoluções emanadas do Conselho Federal de Medicina.

! Questão: exceção à transmissão eletrônica: brecha para repasse indevido de dados?

Proteção legal dos dados médicos

Lei 6259/75 – EXECEÇÕES

Casos de comunicação compulsória (art. 7º)

I - de doenças que podem implicar medidas de isolamento ou quarentena, de acordo com o Regulamento Sanitário Internacional.

II - de doenças constantes de relação elaborada pelo Ministério da Saúde, para cada Unidade da Federação, a ser atualizada periodicamente.

Proteção legal dos dados médicos

Diplomas Internacionais

- a) Declaração Universal sobre o Genoma Humano e os Direitos do Homem (11 de novembro de 1997)
- b) Declaração Internacional sobre Dados Genéticos Humanos (16 de outubro de 2003)
- c) Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos (19 de outubro de 2005)

Agência Nacional de Saúde – Resolução 153/2007

www.ans.gov.br/index.php/planos-de-saude-e-operadoras/tiss

BRASIL

DISQUE ANS 0800 701 9656 | CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR | BOLETIM ANS | -A +A

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

A agência reguladora de planos de saúde do Brasil

busca no sítio da ANS 🔍

Busca avançada

Principal | A ANS | Planos de Saúde e Operadoras | Legislação | Materiais para Pesquisas | Participação da Sociedade

Você está em: Planos de Saúde e Operadoras > TISS

- Contratação e Troca de Plano
- Informações e Avaliações de Operadoras
- Espaço do Consumidor
- Espaço da Operadora
- TISS**

Padrão para Troca de Informação de Saúde Suplementar – TISS

A ausência de normas e a complexidade envolvida na troca de informações entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviços de saúde, assim como o investimento pouco expressivo em Tecnologia da Informação (TI) estimularam a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) a elaborar o Padrão TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar). Esse padrão foi desenvolvido com base em normas nacionais e internacionais, e visa melhorar a qualidade do atendimento, racionalizar custos e otimizar recursos existentes. O Padrão TISS tem como premissa a interoperabilidade com os sistemas de informação em saúde preconizados pelo Ministério da Saúde. O Padrão TISS foi estabelecido, em 2007, como um padrão obrigatório para Troca de Informações na Saúde Suplementar – referente à troca de informações administrativas e de atenção à saúde, entre operadoras de planos privados de assistência à saúde, prestadores de serviços de saúde, beneficiários de planos de saúde e a ANS. Ficaram dispensadas da adoção do Padrão TISS as operadoras de planos privados de assistência à saúde classificadas como administradoras de benefícios.

O padrão TISS está organizado em quatro componentes:

- 1) Conteúdo e estrutura**
O padrão de conteúdo e estrutura estabelece as informações administrativas e de atenção à saúde a serem trocadas entre operadoras de planos privados de assistência à saúde, prestadores de serviços de saúde e beneficiários de planos de saúde.
- 2) Representação de Conceitos em Saúde**

Preocupações sobre o Padrão TISS

1. Problema precedente

Segmento dos planos de saúde tem falhas graves no que tange aos direitos dos consumidores:

- A regulação é frágil e insuficiente. Não há participação social plena e efetiva representação dos consumidores;
- Operadoras estão no topo de reclamações dos consumidores em serviços regulados;
- Não dão garantias suficientes sobre a efetiva proteção dos dados dos clientes;



Planos de saúde dificultam marcação de exames e consultas

A agência reguladora do setor não vem obtendo êxito em assegurar aos consumidores desse tipo de serviço, absolutamente essencial diga-se, padrões adequados de qualidade.

Além de milhões de pessoas que, por estarem atreladas a contratos coletivos, ficam à margem da proteção regulatória, sobretudo no que diz respeito a reajustes e à garantia de manutenção do seu vínculo contratual, o Procon-SP identificou que os consumidores têm enfrentado enormes dificuldades quando necessitam utilizar os serviços contratados.

Entre os principais problemas registrados, estão a negativa para a marcação de consultas e cirurgias; demora no agendamento; disponibilidade de médicos, clínicas, hospitais ou laboratórios distantes da residência do consumidor; descredenciamento de médicos e instituições de saúde sem que o paciente seja previamente informado.

Ranking

Confira na tabela a seguir a evolução na demanda de atendimentos do Idec nos últimos quatro anos:

Setor	Demanda de atendimento (%)			
	2007	2008	2009	2010
Planos de saúde	17,10%	21,80%	22,38%	14,53%
Produtos*	12,20%	14,80%	12,34%	14,33%
Financeiro	14,00%	17,50%	13,09%	14,17%
Telecomunicações	13,80%	20,50%	19,48%	13,17%
Outros	42,90%	25,40%	32,71%	43,81%

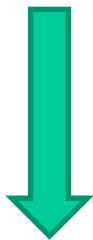
Fonte: Ranking de reclamações - Idec 2011
<http://www.idec.org.br/emacao.asp?id=2614#>

Principais problemas com relação aos planos de saúde:

- Interferência nas atividades profissionais de saúde;
- cobranças extras indevidas exigidas dos consumidores;
- os crescentes descredenciamentos;
- grande tempo de espera: urgência e emergência;
- quebras recorrentes de operadoras;
- constantes negativas de coberturas (exames, consultas);
- aplicação de reajustes abusivos;
- informações insuficientes e equivocadas aos consumidores;
- discrepâncias injustificadas entre as faixas de preços.

Nesse ambiente de
desrespeitos ao consumidor e
Ineficiente controle e fiscalização

uma normativa vai permitir o tratamento dos **dados
médicos** por essas empresas



Algo que exige o
MÁXIMO de confiança



E quais
garantias nos
são dadas?

Preocupações sobre o Padrão TISS

2. CP 43/2011 – Padrão TISS

Sob a justificativa de “padronização e interoperabilidade”

Permite a coleta de informações que antes não eram necessárias, extrapolando o limite da eficiência do serviço

Informação sobre o campo da doença (CID) no formulário passa a ser opcional, ainda que o CFM tenha expressamente proibido o seu uso

Informa-se que o Padrão (TISS) respeitará a legislação vigente. Mas há um **vácuo de normas específicas (ausência de Lei de Proteção de Dados)**, o que traz vulnerabilidade aos titulares

Com o Padrão, não há garantias reais sobre :

- anonimato
- integridade
- acesso dos próprios consumidores titulares
- proibição de repasse a terceiros (operadoras e parceiros comerciais)
- designação exata da finalidade do tratamento

Preocupações sobre o Padrão TISS

3. Consequências:

Operadores têm o registro completo de todas os procedimentos e doenças.

Cruzamentos de bancos de dados e perfilação dos consumidores em categorias econômicas e de saúde

Discriminação daqueles que necessitam de tratamentos custosos, inclusive negando autorizações para tratamentos indicados pelo médico - com base apenas em critérios econômicos.

Alteração dos contratos e das tarifas, de modo a serem elaborados “conforme o Padrão TISS de cada consumidor”, o que torna-se abusivo

Aumento da negativa de cobertura, com “pré-análises” feitas a partir das guias

Comercialização e repasse a terceiros afetos à área médicas (de clínicas a redes de exames admissionais)



Questionamentos:

I – Sem lei específica e autoridade garantidora de proteção de dados, qual a garantia sobre o correto tratamento dos dados?

II – Caberá à ANS, que já possui problemas regulatórios graves, fiscalizar os procedimentos de guarda e tratamento? É competente pra isso?

III – Como impedir que o gerenciamento dos dados seja feito por terceiros especializados (como nas telecomunicações), sem qualquer tipo de controle? Isso já não ocorre?

IV – Como fica a questão da assistência farmacológica, com a emissão de guias e o repasse de maior número de dados médicos pessoais. Como evitar o uso indevido?

Jurisprudência sobre utilização indevida de informações:

1. Conselho Regional de Medicina do Rio de Janeiro (CREMERJ) x ANS - ACP

Ação julgada procedente: abstinência da ANS da exigência de informar o CID, pois este atende a interesses corporativos .

2. Conselho Regional de Medicina de Pernambuco (CREMEPE) x ANS – Ação anulatória de ato administrativo

Algumas operadoras exigem o CID como condição para autorizar exames e serviços auxiliares, e dificultam ou negam o tratamento em virtude de “doença preexistente” – recolhida do histórico.

Outras questões:

I – Anonimato: Como SUS (com o sistema, com o prontuário unificado, DATA SUS) e as operadoras conseguem integrar as informações e dados pessoais sem afronta à intimidade dos usuários;

II – Mapeamento genético: como estão essa questão de possibilidade de antecipação do diagnóstico dos pacientes? As empresas não poderão usufruir indevidamente disso? O quanto é de interesse dos pacientes saber?

Princípios para o correto tratamento de dados pessoais:

- Finalidade;
- Necessidade;
- Proporcionalidade;
- Acesso pleno dos titulares;
- Qualidade dos dados;
- Transparência;
- Segurança;
- Boa-fé objetiva;
- Responsabilidade;
- Prevenção.

O setor da saúde consegue atender a esses princípios na proteção dos **dados médicos**?

Aviso sobre navegadores: Esse site não será visualizado corretamente em navegadores antigos, como Internet Explorer 6 e 7 (Por quê?) e Firefox 2. Sugerimos a utilização do Firefox 3, Chrome ou Internet Explorer 8.



Debate Público Proteção de Dados Pessoais

[Início](#) [Apresentação](#) [Sobre o debate](#) [Contexto Internacional](#) [Na rede](#) [Na mídia](#)

BUSCA

Pesquisar

Sobre o debate

O objetivo da consulta, que vai até o dia **30 de Abril de 2011**, é incentivar a manifestação de comentários a respeito da questão da Proteção de Dados Pessoais e a proposta de Projeto de Lei aqui divulgada. Por se tratar da interação num ambiente no formato blog, encorajamos os **debatadores, cidadãos e**



O vazamento de dados pessoais na iminência de regulação

Publicado em 14 de março de 2011 por Debate Dados Pessoais

Publicado originalmente no Observatório da Internet Um dos problemas típicos do tratamento de dados pessoais em grande escala é que a chance de algo dar errado e estes dados "vazarem", ou serem difundidos indevidamente e em grande escala, tende a ser considerável. É por outro motivo que o tema do vazamento de dados pessoais é

Redes Sociais



No assunto



raphatex: Google terá que entregar dados de colaborador do #Wikileaks #Patriotact

#dadospeessoais
<http://t.co/yAx96A43>

2 days ago



raphatex: #Truecrypt. Software sinistro de criptografia. Vale a pena usar para



II Seminário de Proteção à Privacidade e aos Dados Pessoais

Obrigado!

guilherme@idec.org.br

@idec

www.idec.org.br

**Ajude o Idec a proteger os direitos do consumidor
Associe-se! www.idec.org.br**