

Normas para cumprimento da confidencialidade das informações

A Apoio & Companhia implementa regras específicas quanto à guarda, tratamento e manutenção dos dados pessoais e clínicos dos seus clientes. Essas regras *sustentam-se em boas práticas de confidencialidade e privacidade e convergem com a Lei da Protecção de Dados*. Qualquer partilha de dados com terceiros carece da autorização prévia do próprio cliente.

→ Confidencialidade e Sigilo Profissional

Os colaboradores da Apoio & Companhia estão sujeitos ao sigilo profissional, ficando obrigados a não partilhar as informações a que têm acesso e que lhes são transmitidas, a terceiros. O dever de sigilo profissional prorroga-se para além do vínculo laboral com a Apoio & Companhia, devendo manter-se mesmo depois de finalizada a colaboração com a empresa.

Os colaboradores devem ainda manter o sigilo de todas as informações que venham a tomar conhecimento por via do exercício das suas funções.

Os métodos de recolha, produção e organização dos dados dos clientes (em suporte papel ou softwares para execução de tarefas) são parte integrante da propriedade intelectual da Apoio & Companhia e não podem ser divulgados a entidades externas.

O acesso aos dados pessoais dos clientes apenas é permitido aos colaboradores da Apoio & Companhia e ao próprio, mediante a apresentação do Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão.

→ Partilha das informações pessoais do cliente

Colaboradores que podem aceder às informações dos clientes:

- Enfermeiros;
- Técnicos de Geriatria;
- Pessoal Administrativo;
- Diretores e Coordenadores dos Serviços;
- Entidades Externas que prestem serviços aos clientes, por intermédio da A&C;
- Autoridades Policiais caso exista legislação de suporte para casos de investigação ou outras situações de âmbito criminal;
- Familiares a quem tenha sido concedida a autorização para aceder aos dados.

→ Segurança dos dados

A Apoio & Companhia toma providências para proteger os dados pessoais dos seus clientes de forma a evitar perdas de informação, destruição, roubo ou consultas não autorizadas. De entre as medidas implementadas, salientamos:

- Existência de alarme nas instalações da sede;
- Computadores de trabalho com palavras-passe de conhecimento exclusivo dos colaboradores internos;
- Firewalls e Anti-vírus instalados;
- Obrigatoriedade de apresentação do Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão para consulta de dados;
- Código de Conduta, com salvaguarda do sigilo profissional, assinado pelos colaboradores intervenientes nos serviços.

→ Armazenamento dos dados

Os dados pessoais dos clientes são guardados por um período de 10 anos, numa das 2 formas possíveis: em suporte papel ou em suporte informático.

→ Acesso e modificação

O Cliente tem o direito de consultar, modificar ou eliminar os seus dados pessoais, podendo resultar na impossibilidade de prestação de serviços, caso os dados pessoais obrigatórios não estejam conforme.

Os pedidos de atualização são realizados após pedido expresso do cliente, e em tempo útil.

Para aceder e modificar os dados pessoais, o cliente poderá fazê-lo pessoalmente, na sede da Apoio & Companhia, em Rua do Campo Alegre, n.º 1162 4150-173 Porto, mediante a apresentação do seu Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão, ou junto por intermédio dos colaboradores que prestam assistência no seu domicílio.

→ Política de segurança e confidencialidade

Os dados recolhidos são única e exclusivamente para a execução dos serviços solicitados pelo cliente, incluindo os dados necessários para proceder à faturação dos mesmos.

Poderão ainda ser utilizados os dados pessoais para envio de publicidade e informações promocionais dos serviços da Apoio & Companhia. O cliente poderá optar por não receber este tipo de informação, informando a Apoio & Companhia no momento do preenchimento e entrega dos dados, ou em qualquer momento posterior.

Os mesmos dados poderão ser utilizados para eventuais estudos de mercado, sendo assegurada a confidencialidade dos dados com entidades externas à Apoio & Companhia.

Poderão ser fornecidos alguns dados pessoais a entidades terceiras quando da prestação de um serviço complementar ou que participam na prestação do serviço (ex. transportadoras ou outros). Nestes casos, apenas serão disponibilizados os dados necessários à concretização do serviço.

→ Atualizações

A presente Norma para cumprimento da confidencialidade das informações pode ser atualizada sem aviso prévio, de modo a melhor a transparência do documento para os clientes e potenciais clientes. Procuramos melhorar continuamente a Política de Protecção de Dados, de modo a garantir melhor privacidade e segurança no tratamento de dados pessoais.

Aconselhamos a consulta regular do documento.

Para qualquer informação adicional sobre esta Norma, poderão contactar diretamente a Apoio & Companhia, para os contactos disponibilizados.