

Política de Privacidade e Proteção de Dados

Nós somos a Nova Era Homeopatia e Manipulação, do Rio de Janeiro. As farmácias licenciadas para uso da marca Nova Era estão nos endereços: Leblon: R. Almirante Pereira Guimarães 65C - Nova Era Homeopatia Ltda CNPJ 27.908.847/0001-25; Maracanã: R. Visconde de Cairu 235 - Nova Era Homeopatia Ltda CNPJ 27.908.847/0003-97; Barra da Tijuca: R. Olegário maciel 451Q - Nova Barra Farmácia Ltda CNPJ 35.920.669/0001-86; Botafogo: R Voluntários da Pátria, 249B - Nova Botafogo Farmácia Ltda CNPJ 72.167.091/0001-65; Tijuca: R. Alm. Cochrane 288-Lj4 - Nova Tijuca Farmácia Ltda CNPJ 28.815.660/0001-40

Quando você faz um orçamento ou pede para a Nova Era manipular medicamentos ou solicita uma entrega em domicílio você nos fornece dados pessoais para que possamos prosseguir com seu atendimento. A Nova Era zela pela sua privacidade e pela segurança dos seus dados pessoais. O conjunto de medidas que tomamos para manter seus dados seguros estão nesta nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados, que atende à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018.

A LGPD possui dois focos principais:

- Proteger a privacidade das pessoas;
- Garantir que os dados pessoais sejam tratados apenas mediante seu consentimento ou dentro de hipótese legal previamente definida (combate ao uso indevido de dados pessoais).

A Nova Era trabalha com dados pessoais dos clientes (por meio de receitas e dos canais de atendimento) e dos prescritores (por meio dos canais de comunicação e contato farmacêutico-prescritor).

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais coletados pela Nova Era pode ser contatado a qualquer momento através do site www.novaerahomeopatia.com.br, Barra de menu > Fale com a diretoria

A Nova Era, por ser uma farmácia de manipulação, está obrigada a solicitar algumas informações pessoais dos clientes para orçamento ou preparo dos medicamentos. Assim, todo cliente que solicita uma manipulação de medicamento está imediatamente consentindo com o uso e compartilhamento dos seus dados desde que dentro do escopo do trabalho da farmácia. Além disto, alguns dados que constam do receituário enviado à farmácia não poderão ser removidos, por obrigação legal, Este é o caso dos dados que são obrigatoriamente compartilhados com a Vigilância Sanitária e com o Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados (SNGPC).

No escopo da LGPD, a Nova Era comunicará à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao público eventuais incidentes que porventura exponham a risco os dados pessoais de terceiros, incluindo acesso não autorizado, perda e/ou dano dos dados pessoais tratados pela Nova Era (e/ou um de seus operadores contratados).

Diversas normas interagem com a LGPD no sentido de fazer com que a farmácia desenvolva procedimentos que envolvam o tratamento de dados de clientes e prescritores mas, ao mesmo tempo, cumpra com os ditames de outras leis, tais como:

- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);
- Lei nº 5.991 de 17 de Dezembro de 1973 (Controle Sanitário do comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos);
- Lei nº 6.360, de 23 de setembro de 1976 (Restringe a propaganda de medicamentos que necessitam de prescrição médica, cujo marketing é restrito aos públicos especializados (médicos, dentistas etc.);
- Lei nº 6.437, de 20 de agosto de 1977 (Sobre as infrações à legislação sanitária federal).

-Portaria SVS/MS nº 344, de 12 de maio de 1998 (institui regulamentação específica sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial. Os dados que obrigatoriamente devem constar na receita (como nome do prescritor, dados do paciente e do comprador, entre outros) não podem ser excluídos (mesmo a pedido do paciente) e há obrigação de a farmácia reter uma via da receita (exceto em casos previstos), além de um tempo de armazenamento mínimo e da obrigação de compartilhamento das informações com a Vigilância Sanitária.

Essas obrigações implicam tratamento/guarda de dados pessoais, tanto dos prescritores (médicos, veterinários etc.) quanto dos pacientes, e seu compartilhamento com a Vigilância Sanitária. Essas operações estão englobadas dentro da permissão do artigo 11, inciso II, alínea "a", da LGPD, não sendo necessária a obtenção de consentimento do cliente para realizá-las.

A obrigação que a Nova Era possui sobre esses dados é a de utilizá-los apenas para o aviamento das receitas, guarda dos registros pelo período legal e compartilhamento previsto em lei com as autoridades legais, considerando que a legislação setorial é que obriga a farmácia a obtê-los do cliente. A guarda de registros é realizada pelo Livro de Receituário Geral e contém a relação de todas as operações realizadas pela farmácia (manipulação e receitas aviadas);

Resolução-RDC nº 96, de 17 de dezembro de 2008 (Sobre a regulamentação à propaganda e publicidade de medicamentos (por quaisquer meios);

Resolução-RDC nº 44, de agosto de 2009 (Sobre Boas Práticas Farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias. Aborda a possibilidade de solicitação remota (por telefone e internet) de medicamentos, o que inclui a solicitação de dados do paciente ou do prescritor);

-Resolução-RDC nº 22, de 29 de abril de 2014 (Regras do Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados – SNGPC- obriga as farmácias magistrais a compartilharem seus dados de receituário (escrituração) com as autoridades.

As informações do SNGPC são controladas pelas autoridades de Vigilância Sanitária, as quais podem acionar a polícia caso entendam existir indícios de prática de ato criminoso para averiguação policial. Trata-se de um acesso mediado sempre pela Vigilância Sanitária);

-Resolução-RDC nº 471, de 23 de fevereiro de 2021(Regras e critérios para a prescrição, dispensação, controle, embalagem e rotulagem de medicamentos à base de substâncias classificadas como antimicrobianos. Aplica-se o mesmo procedimento de identificação e documentação dos fluxos, de modo a garantir a segurança da informação e evitar seu acesso não autorizado por terceiros);

-Portaria MJSP nº 240, de 12 de março de 2019 (Sobre os procedimentos para o controle e a fiscalização de produtos químicos e define os produtos químicos sujeitos a controle pela Polícia Federal. Dadas as características das farmácias magistrais, diversos produtos químicos utilizados rotineiramente em seus produtos estão incluídos nessa relação, a qual possui uma camada adicional de controle efetuada pela Polícia Federal, que se soma às obrigações de compartilhamento de dados com a Vigilância Sanitária);

-Portaria MMA nº 280, de 29 de junho de 2020 (Regulamenta os artigos 56 e 76 do Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, e o artigo 8º do Decreto nº 10.388, de 5 de junho de 2020, além de instituir o Manifesto de Transporte de Resíduos – MTR nacional, como ferramenta de gestão e documento declaratório de implantação e operacionalização do plano de gerenciamento de resíduos);

-Resolução CFF nº 585, de 29 de agosto de 2013 (Regulamenta as atribuições clínicas do farmacêutico, compondo assim suas principais responsabilidades e obrigações profissionais);

-Resolução CFF nº 586, de 29 de agosto de 2013 (Regulamenta a prescrição farmacêutica, estabelecendo as diretrizes para a prescrição de medicamentos e demais produtos, bem como tratamentos das informações. Faz referência expressa à obrigação de sigilo das informações e de que seu uso deve ser restrito à finalidade de avaliação da saúde do indivíduo).

Na Nova Era, todas as áreas de trabalho, internas ou terceirizadas, estão cobertas pela Política de Privacidade através de procedimentos e contratos assinados entre as partes, específicos quanto à segurança da informação: Recursos Humanos, Administração, Contabilidade, Suprimentos, Compras, Laboratório, Áreas Técnicas e TI.

Atendimento (balcão, telefone e Internet) e Confidencialidade de informações

O atendimento é o principal ponto de entrada de dados pessoais nas farmácias seja por meio do cadastro dos clientes ou pelas receitas dos prescritores, o que requer atenção especial à segurança e privacidade.

Na Nova Era, o atendimento pela Internet é feito por email e pelo WhatsApp.

No atendimento por email utilizamos o provedor LocaWeb Serviços de Internet S.A.

<https://www.locaweb.com.br/politicas/>

No atendimento pelo WhatsApp utilizamos a plataforma de soluções de atendimento Fortics Tecnologia Ltda:

<https://www.fortics.com.br/politica-de-privacidade/>

Software de Gestão e a Política de Privacidade

A Nova Era utiliza o software de gestão VitoriaSoft (módulos Hest, Farmácia e VitoriaNet) desenvolvido pela VitoriaSoft do Brasil Ltda, que está adequado à LGPD e possui medidas de proteção e segurança integrada.



Vitória Soft do Brasil Ltda CNPJ: 04.054.792/0001-38
<https://vitoriasoft.com.br/>

Na Nova Era temos um atendimento próprio aos clientes, sem participação de empresas terceirizadas. O próprio banco de dados do software gestor é hospedado localmente, o que facilita e dá mais garantia à gestão de privacidade de dados. Nossa forma de contato com os clientes é passiva e não tomamos a iniciativa de contatar o cliente nem nos casos de medicamentos de uso contínuo. A proatividade no nosso atendimento ocorre somente quando, para prosseguir ou encerrar o atendimento são necessárias novas informações ou confirmações.

Segurança do Banco de Dados

O controle de acesso é uma das principais medidas para manter a segurança do nosso Banco de Dados. Trabalhamos com banco de dados totalmente protegido com chaves de acesso de um subsistema de segurança que o tornam seguro e intocável por qualquer outro usuário que não seja o Administrador do Banco de Dados (Database Administrator- DBA). Nosso DBA é a própria empresa proprietária do software (VitoriaSoft do Brasil Ltda). Por garantia, nenhum funcionário ou diretor da Nova Era tem esta chave de segurança.

Já a parte gráfica, utilizada para atendimento aos clientes, possui chaves de acesso individual para cada usuário dando permissões específicas apenas a informações básicas necessárias ao atendimento. E cada funcionário. Ver abaixo "Funcionários e Confidencialidade de Informações".

Os Backups do Banco de Dados são realizados em redundância diariamente em dois HDs em locais distintos com acesso exclusivo ao pessoal de TI, além de cópia diária no site de hospedagem MegaNuvem .
Política de Privacidade do MegaNuvem: <https://mega.io/privacy>



Funcionários e Confidencialidade de Informações

Todos os funcionários da Nova Era, de todas as áreas da empresa e independentemente da formação profissional, no momento da contratação assinam um Contrato de Confidencialidade de Informações relativas aos clientes, prescritores e terceiros.

Última atualização: 30/07/2021