PARA IMPRIMIR

Checklist de LGPD da recepção

Sete pontos da rotina: o balcão, o telefone, as mensagens, o cadastro, os papéis, o computador e os pedidos dos pacientes. Marque o que já é hábito e combine com a equipe o que falta.

Consultório ou clínica

Responsável pela revisão

Data da revisão

Balcão

- [ ] Motivo da consulta não é dito nem perguntado em voz alta.
- [ ] Tela fora da vista de quem chega.
- [ ] Nenhuma lista ou ficha sobre o balcão.

Telefone e terceiros

- [ ] Identidade confirmada antes de qualquer informação.
- [ ] Vínculo não é confirmado a desconhecidos.
- [ ] Informação a familiar só com autorização por escrito do paciente. Exceções encaminhadas ao médico.

Mensagens

- [ ] Lembretes sem dado de saúde.
- [ ] Destinatário conferido antes do envio.
- [ ] Exames fora da conversa e da galeria.

Cadastro

- [ ] Ficha só com os campos que têm finalidade, mais os obrigatórios.
- [ ] Paciente sabe para que os dados servem e como falar com o consultório.

Papéis, computador e celular

- [ ] Documentos em gaveta ou armário com chave.
- [ ] Computador bloqueado ao sair.
- [ ] Uma senha por pessoa.
- [ ] Prazo de guarda conferido. Papel autorizado para descarte destruído.

Pedidos e incidentes

- [ ] Pedido do paciente anotado e encaminhado sem demora.
- [ ] Qualquer erro ou perda avisado ao médico no mesmo dia.

Nome sim, motivo não: o que se diz no balcão, por telefone e no WhatsApp não deve revelar dado de saúde. Lembre que até o vínculo com o consultório pode revelar. Modelo para adaptar.

9 dicas de LGPD para a recepção

1. **Chame pelo nome, nunca pelo motivo, e não faça perguntas de saúde no balcão.** Se o médico quer informações antes, elas vão por questionário ou são colhidas na sala.
2. **Vire a tela para dentro e guarde listas na gaveta.** Quem está de pé no balcão não deve ler a agenda do dia.
3. **Confirme com quem fala antes de qualquer informação.** "Para a sua segurança, pode me confirmar o nome completo e a data de nascimento?"
4. **Não confirme a desconhecidos que alguém é paciente.** "Não posso passar informações por telefone. Peça ao paciente que entre em contato." Informação a familiar exige autorização por escrito do paciente; exceções vão ao médico.
5. **Cuide do recado.** Em telefone compartilhado, use o canal combinado com o paciente. Se o nome ou o número do consultório puder revelar o vínculo, procure outro canal.
6. **Mande lembretes sem dado de saúde e confira o destinatário.** Data, hora e lugar ou link. Mensagem de relacionamento, só para quem aceitou, com jeito simples de sair.
7. **Peça no cadastro só o que tem finalidade, e tire exames da conversa.** Explique para que servem os dados e indique onde consultar o aviso de privacidade. Exame recebido vai para o prontuário, e não fica na galeria.
8. **Bloqueie o computador ao se afastar e use a sua própria senha.** Login compartilhado apaga quem fez o quê. Se o sistema oferece verificação em duas etapas, ative.
9. **Pedido ou erro: anote e passe ao médico no mesmo dia.** Pedido de dados se recebe sem pedir justificativa: anote quem pediu, o quê, a data e o canal. Mensagem ao número errado, celular perdido ou pasta esquecida: informe o que aconteceu, quando e com quais dados.

O que diz a regra

Dados e princípios. Para a LGPD, o "dado referente à saúde" é dado pessoal sensível (art. 5º, II). Três princípios resumem o que se espera da recepção: finalidade (art. 6º, I), necessidade, com tratamento limitado ao mínimo necessário (III), e segurança (VII). O paciente tem direito a informações sobre o tratamento dos seus dados (art. 9º). A obrigação é do consultório, o controlador (art. 5º, VI), mas quem intervém no tratamento também se obriga a garantir a segurança da informação (art. 47).

Sigilo. O Código de Ética Médica veda revelar fato conhecido em virtude da profissão, salvo motivo justo, dever legal ou consentimento por escrito do paciente (art. 73), e veda ao médico deixar de orientar seus auxiliares a respeitar o sigilo profissional (art. 78).

Boas práticas. O guia de segurança da ANPD para agentes de pequeno porte, sem efeito normativo vinculante (item 72), recomenda: documentos físicos em gavetas, e não sobre as mesas, e computador bloqueado ao se afastar (item 28); não compartilhar logins e senhas (itens 28 e 38); coletar apenas os dados necessários (item 44); autenticação em duas etapas, de preferência (item 41); e descarte por formatação ou destruição física (item 50).

Pedidos. O titular tem direito à confirmação da existência de tratamento, ao acesso e à correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados (art. 18, I a III), sem custo (art. 18, § 5º). No regime geral, confirmação e acesso são atendidos na hora, em formato simplificado, ou em até 15 dias do pedido, por declaração clara e completa (art. 19, I e II). A Resolução CD/ANPD nº 2/2022 dá aos agentes de pequeno porte elegíveis até 15 dias para a resposta simplificada e até 30 dias para a declaração completa (arts. 14, III, e 15), e os dispensa de indicar encarregado, desde que mantenham um canal para o titular (art. 11). A revogação do consentimento é gratuita e facilitada (art. 8º, § 5º).

Incidentes. O controlador comunica à ANPD e ao titular o incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante (art. 48). A avaliação é dele, e não da recepção.

Fontes

- Lei nº 13.709/2018 (LGPD), texto compilado. Presidência da República.
- Guia orientativo sobre segurança da informação para agentes de tratamento de pequeno porte, versão 1.0. ANPD, outubro de 2021.
- Resolução CD/ANPD nº 2/2022 (agentes de tratamento de pequeno porte). ANPD.
- Resolução CFM nº 2.217/2018 (Código de Ética Médica). Conselho Federal de Medicina.

Conteúdo informativo, não substitui orientação jurídica. Fontes lidas em 18/11/2026. Versão 1.0, novembro de 2026. Artigo completo e perguntas frequentes: vincare.app/materiais/checklist-lgpd-recepcao/