

# Política de privacidade

## Proteção de dados

A MEDIQUO SAÚDE CONECTADA LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº. 38.545.772/0001-81, com logradouro na Rua Rua da Constituição, nº 788, sala 301, Nossa Senhora da abadia, Uberaba, MG, CEP 38025-110, doravante, MediQuo, manifesta através deste termo o compromisso de cumprir com a legislação vigente acerca da proteção de dados, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, bem como em todas as obrigações no que tange a proteção de dados que lhe sejam conferidas.

Abaixo você encontrará toda a informação necessária sobre os dados pessoais que recolhemos, como os tratamos e os seus direitos.

## Informação básica

<b>Processador de dados</b>	MEDIQUO SAÚDE CONECTADA LTDA (doravante, MediQuo)
<b>Oficial de Proteção de Dados</b>	Você pode entrar em contato por meio do nosso DPO para exercer os seus direitos, reconhecidos nas normas de proteção de dados, através do email: <a href="mailto:dpo@mediquo.com.br">dpo@mediquo.com.br</a> ou por meio do endereço: Rua da Constituição, nº 788, sala 301, Nossa Senhora da abadia, Uberaba, MG, CEP 38025-110.
<b>Finalidades do Tratamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Prestação de serviços de telemedicina.</li><li>● Pesquisa, análise, desenvolvimento e melhoria das características dos serviços.</li><li>● Detecção e investigação de fraudes, outras atividades ilegais e potenciais violações dos nossos “Termos de Uso”.</li><li>● Estudos estatísticos para analisar o comportamento e tendências do usuário.</li><li>● Envio de comunicações via email e/ou SMS ao usuário sobre o funcionamento do serviço.</li><li>● Envio de comunicações promocionais e ofertas relacionadas com o serviço.</li><li>● Gravação de videoconsultas de pacientes.</li></ul>
<b>Legitimidade do Tratamento de Dados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Obrigação legal.</li><li>● Execução de um contrato.</li><li>● Interesse legítimo, para realizar análises sobre a utilização do aplicativo.</li><li>● Consentimento expresso.</li></ul>

<b>Gerentes de tratamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas do grupo Medipremium Servicios Médicos S. L.</li> <li>• Aquelas ferramentas que a MediQuo contratou para auxiliá-lo na prestação de serviços.</li> </ul>
<b>Direitos do usuário</b>	<p>O interessado tem o direito de exercer os seus direitos contidos no artigo 18 da LGPD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmação da existência do tratamento dos seus dados.</li> <li>• Acesso aos seus dados.</li> <li>• Corrigir informações incompletas, imprecisas ou desatualizadas.</li> <li>• Anonimizar, bloquear ou excluir dados desnecessários ou excessivos que não estejam sendo processados de acordo com a LGPD.</li> <li>• Tornar seus dados portáteis, ou seja, podem ser fornecidos a outro serviço ou processador se solicitado.</li> <li>• Ter seus dados excluídos.</li> <li>• Informações sobre entidades públicas ou privadas com as quais o responsável pelo tratamento tenha compartilhado dados.</li> <li>• Informações sobre a possibilidade de recusar o consentimento e as consequências.</li> <li>• Revogar consentimento.</li> </ul>

## Quem trata os meus dados pessoais?

O responsável pelo tratamento de dados pessoais é a MEDIQUEO SAÚDE CONECTADA LTDA (MediQuo). Nossa sede está localizada na Rua da Constituição, nº 788, sala 301, Nossa Senhora da abadia, Uberaba, MG, CEP 38025-110.

A MediQuo é a **Responsável pelo tratamento**, uma vez que trata em nome próprio os interessados ou pessoas físicas titulares dos dados pessoais para fins de prestação de serviço de telemedicina.

No caso de dados pessoais de saúde, a MediQuo atua como **gerente de tratamento**, cabendo ao próprio profissional que presta o serviço de aconselhamento médico.

Além disso, caso você tenha alguma dúvida, consulta ou queira exercer algum dos direitos que as normas de proteção de dados reconhecem aos seus titulares, pode contactar o nosso **Oficial de Proteção de Dados (DPD)** via e-mail, endereçando à [dpo@mediquo.com.br](mailto:dpo@mediquo.com.br)

## II. Que legitimidade tem a MediQuo para o tratamento de dados?

De acordo com as finalidades de tratamento que são posteriormente coletadas, a MediQuo trata os dados coletados de acordo com as bases legitimadoras constantes do artigo 7º da LGPD.

A base legal para o tratamento dos dados fornecidos diretamente pelo usuário, para a realização da prestação de serviços de telemedicina, é o consentimento dado gratuitamente pelo mesmo.

A MediQuo, na qualidade de subcontratante do profissional na prestação do serviço de aconselhamento médico, compromete-se a obter o consentimento expresso e verificável do usuário para o tratamento dos seus dados pessoais. Por sua vez, a base legal para este tratamento estará também na execução do serviço para o qual a MediQuo é contratada.

O consentimento expresso será também a base legitimadora para o envio de comunicações comerciais através de chamada telefônica, email, mensagens push, pop-up e/ou envio de SMS ao usuário.

Além disso, para realizar e gravar videoconsultas, a MediQuo terá como base o consentimento do usuário, gravando as videoconsultas para garantir a qualidade do serviço prestado, melhorar a experiência do usuário e otimizar a funcionalidade do sistema.

Da mesma forma, o tratamento dos dados pessoais será baseado no interesse legítimo quando a empresa realiza gravações de chamadas por questões de qualidade, e analisa e melhora continuamente os serviços oferecidos, garantindo assim uma ótima experiência aos usuários. Esta abordagem também permite à empresa manter a segurança e integridade da plataforma, bem como prevenir atividades fraudulentas ou maliciosas.

### **III. Que informações a MediQuo coleta?**

#### **a) Informações fornecidas diretamente pelo Usuário:**

A MediQuo coleta e armazena certas informações que o Usuário fornece e compartilha:

- Dados recolhidos durante o registo: as informações que o usuário fornece para se tornar um membro MediQuo. São dados identificativos, como email e dados pessoais: nome e sobrenome, data de nascimento e sexo.
- Dados do histórico médico: estes dados não podem ser inseridos diretamente pelo usuário, será o profissional quem preencherá esta seção, desde que o usuário forneça os dados correspondentes. São dados sensíveis porque são relacionados com a saúde e serão os seguintes: peso, idade, alergias, tratamentos e/ou doenças.
- Dados de chat: a MediQuo regista todas as conversas entre um usuário e um profissional de saúde para que possam ser posteriormente consultadas por outro profissional devidamente legitimado.
- Gravação de videochamadas com o paciente: na MediQuo podemos gravar videochamadas entre um usuário e um profissional de saúde para manter um registo detalhado da consulta. Estas gravações são armazenadas de forma segura e confidencial e são utilizadas exclusivamente com a finalidade de garantir a qualidade do serviço, melhoria e desenvolvimento do atendimento ao paciente, informações da equipe e para referência futura por outros profissionais de saúde devidamente legitimados. As gravações de videochamadas são tratadas de acordo com a nossa política de privacidade e são mantidas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades acima mencionadas.
- Informações adicionais que o usuário compartilha via chat: são informações que o usuário MediQuo deseja compartilhar e que podem ser de identificação. Isto inclui

histórico médico, imagens, vídeos, arquivos, registros médicos, raios-x ou qualquer outra informação relacionada à sua saúde.

- Dados relativos à saúde de um menor: o usuário só poderá compartilhar dados de menores sob o seu poder parental ou quando o menor for maior de 14 anos e tiver o seu consentimento expresso.

## **b) Informações que os Usuários nos fornecem indiretamente:**

- Dados do aplicativo e do dispositivo: a MediQuo armazena os dados do dispositivo de conexão que o Usuário utiliza para acessar os serviços. São eles: o endereço IP da internet que o Usuário utiliza para se conectar com seu computador ou celular, informações sobre seu computador ou celular, como conexão à internet, tipo de navegador, versão e sistema operacional, e o tipo de dispositivo, o todo o fluxo de cliques dos *Uniform Resource Locators* (URLs), incluindo data e hora, o número do cookie do Usuário, o histórico de navegação e as preferências do Usuário.
- Dados derivados da origem do Usuário: se o Usuário chegar ao site MediQuo através de uma fonte externa (como um link de outro site ou de uma rede social), a MediQuo recolhe os dados da fonte de onde provém o Usuário MEDIPREMIUM.

## **4. Com que finalidade são recolhidos os dados?**

A MediQuo utiliza dados pessoais para as seguintes finalidades:

1. Os diferentes médicos e especialistas que prestam o serviço oferecido pela MediQuo através do seu Portal web ou App poderão aceder à Informação que o usuário compartilhou com qualquer um dos referidos médicos com o único propósito de que qualquer um deles possa prestar o serviço. O usuário também pode salvar dados médicos básicos em seu perfil, que serão compartilhados automaticamente com os médicos. Os médicos também poderão modificar esses dados para corrigir e completar as informações, sempre que necessário. A base legal para o tratamento destes dados pessoais é o consentimento e a obrigação legal. Por sua vez, a base legal para este tratamento estará também na execução do serviço para o qual a MediQuo é contratada.
2. A MediQuo também utiliza as informações para pesquisar e analisar como otimizar seus serviços e para o desenvolvimento e melhoria das funcionalidades do serviço que oferece.
3. A MediQuo pode usar as informações do usuário com a finalidade de detectar e investigar fraudes, atividades ilegais e possíveis violações de nossos “Termos de Uso”.
4. Internamente, a MediQuo utiliza as informações para fins estatísticos, a fim de analisar o comportamento e as tendências dos Usuários, para entender como os mesmos utilizam o Aplicativo e o Site MediQuo para gerenciar e melhorar os serviços oferecidos.
5. A gravação de videoconsultas de pacientes tem como objetivo realizar uma auditoria médica interna para garantir a qualidade do serviço prestado. Da mesma forma, em caso de litígio entre o paciente e o médico que o atendeu, essas gravações servem como prova para a resolução do processo em questão.
6. Como também, a MediQuo poderá utilizar os dados pessoais que o Usuário fornecerá para realizar comunicações por meio de chamada telefônica, e-mail, mensagens push, pop up e/ou enviar SMS ao usuário a respeito do funcionamento do serviço e/ou realização de pesquisas de satisfação acerca do mesmo.

A MediQuo compromete-se a não recolher informações desnecessárias sobre os seus clientes ou usuários, a tratar diligentemente as informações pessoais que lhe sejam fornecidas e a cumprir em qualquer fase do tratamento de dados a obrigação de manter o devido sigilo.

## **V. Durante quanto tempo conservaremos os seus dados?**

Seus dados pessoais serão processados pelo período necessário para cumprir as finalidades estabelecidas nesta Política de Privacidade, bem como para reter suas informações pessoais em conformidade com o disposto nas leis e regulamentos pertinentes, especialmente em relação aos prazos legais de prescrição, e para a formulação, exercício ou defesa de reivindicações.

Os critérios que seguimos para tal são determinados pela finalidade dos dados recolhidos e pelo cumprimento dessa finalidade (ex.: em caso de consentimento, pode revogar a qualquer momento) e pelos prazos de conservação exigidos de acordo com requisitos contratuais e normativos.

Observe que, em alguns casos, poderemos conservar os seus dados pelo período necessário à formulação, exercício ou defesa de reclamações, requerimentos, responsabilidades e obrigações legais e/ou contratuais, estando sempre devidamente bloqueados.

Caso o usuário revogue o consentimento para o tratamento dos seus dados ou solicite o seu cancelamento (e desde que tenha esse direito de acordo com a regulamentação), a MediQuo procederá ao seu bloqueio e só os manterá durante os períodos necessários de acordo com as regulamentações atuais.

## **VI. A MediQuo compartilha as informações que coleta?**

A MediQuo só compartilhará seus dados pessoais com terceiros quando for necessário para fornecer nossos serviços, isto é, quando você nos solicitar algo ao qual devemos responder ou quando formos legalmente obrigados a fazê-lo. Em termos gerais, a informação só será partilhada quando for estritamente necessária para a finalidade em causa, cumprindo todas as obrigações e garantias legais para o efeito, pelo que a MediQuo pode partilhar informação com:

- Empresas do grupo Medipremium Servicios Médicos S. L.
- As ferramentas que a MediQuo contratou para ajudá-lo na prestação de serviços: Amazon Web Services e Pixelxen.
- Seguradoras necessárias para o serviço.

Além disso, em alguns casos, a lei pode exigir que os dados pessoais sejam divulgados a órgãos públicos ou outras partes, apenas o estritamente necessário para cumprir tais obrigações legais.

Em qualquer caso, os dados dos Usuários MediQuo são armazenados em servidores localizados na Europa. A MediQuo afirma que estes servidores cumprem a legislação aplicável em matéria de Proteção de Dados e os compromissos estabelecidos nesta Política de Privacidade de Dados.

## VII. Acesso ao Histórico Médico e chats históricos pelo usuário profissional

O usuário aceita expressamente que ao iniciar um chat com um usuário profissional, poderá ter acesso ao Histórico Médico e aos chats históricos gerados entre o usuário e os usuários profissionais, para que os usuários profissionais possam consultá-los, a fim de garantir o correto fornecimento do médico do serviço.

Quando o usuário consultar um profissional médico pela primeira vez, será necessária a confirmação prévia da autorização para que ele possa acessar o histórico médico para prestar o serviço corretamente.

## VIII. Quais direitos os usuários têm?

As informações e os dados fornecidos pelo usuário estarão sempre disponíveis em sua conta de usuário e poderão ser modificados por ele através da opção editar perfil. Cada usuário poderá acessar o seu perfil e completá-lo e/ou editá-lo conforme julgar apropriado.

O Usuário poderá exercer os seguintes direitos reconhecidos na LGPD contra o Controlador de Dados.

- Confirmação do **existência** do tratamento;
- **Acesso** para os dados;
- **Rectificación** de dados incompletos, imprecisos ou desatualizados;
- **Anonimização, bloqueio ou exclusão** dados desnecessários, excessivos ou tratados em violação do disposto na Lei;
- **Portabilidade** dos dados a outro fornecedor de serviços ou produtos, mediante solicitação expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, sem prejuízo dos segredos comercial e industrial;
- **Eliminação** de dados pessoais tratados com consentimento do interessado, ressalvadas as hipóteses previstas no art. 16 da Lei;
- Informações sobre o **entidades públicas e privadas** com quem o responsável pelo tratamento compartilhou os dados;
- Informações sobre a possibilidade de **não dar consentimento** e sobre as consequências da recusa;
- **Revogação** de consentimento, nos termos do art. 8º da Lei.

Assim, o Usuário poderá exercer seus direitos mediante comunicação escrita dirigida ao Controlador de Dados com a referência “LGPD.mediquo”, especificando:

1. Nome, sobrenome do Usuário e cópia do documento de identificação.
2. Solicite com os motivos específicos da solicitação ou informação que deseja acessar.
3. Endereço para fins de notificação.
4. Data e assinatura do requerente.
5. Qualquer documento que comprove o pedido requerido.

Esta candidatura e qualquer outro documento anexo poderão ser enviados para o seguinte endereço e/ou email:

- Endereço: Rua da Constituição, nº 788, sala 301, Nossa Senhora da abadia, Uberaba, MG, CEP 38025-110
- E-mail: [dpo@mediquo.com.br](mailto:dpo@mediquo.com.br)

O exercício destes direitos é totalmente gratuito. Uma vez recebida a solicitação, a MediQuo analisará se foram fornecidas todas as informações necessárias ao seu processamento, bem como a legitimidade e relevância da solicitação.

Se não for pertinente ou se, devido ao caso concreto, o exercício do direito solicitado não puder ser concedido, notificará o interessado para que possa apresentar as reclamações correspondentes.

O exercício dos direitos realizar-se-á sempre nos prazos legalmente estabelecidos, salvo se por problemas técnicos cuja resolução esteja fora do nosso alcance, os mesmos não possam ser realizados. De qualquer forma, o usuário receberá uma notificação sobre isso.

Por fim, o titular dos dados poderá apresentar reclamação junto da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, especialmente quando não tiver obtido satisfação no exercício dos seus direitos.

## **IX. Como protegemos os dados do usuário?**

A MediQuo adotou as medidas necessárias para manter o nível de segurança exigido, de acordo com a natureza dos dados pessoais tratados e as circunstâncias do tratamento, a fim de evitar, na medida do possível e sempre de acordo com o estado da técnica, a sua alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado e, em qualquer caso, aplicará as medidas técnicas e/ou organizacionais necessárias para garantir o correto tratamento dos dados pessoais.

## **X. Dados sobre menores**

Para utilizar o aplicativo MediQuo, o usuário deve ser maior de idade e não ter quaisquer limitações na sua capacidade de agir.

No entanto, a MediQuo poderá armazenar dados pessoais de menores quando estes tenham sido fornecidos diretamente pelos seus pais ou por quem tenha autoridade parental sobre o menor. Estes dados serão recolhidos com a finalidade e legitimidade mencionadas na secção IV e gozarão dos direitos mencionados na secção VIII.

## **XI. Jurisdição aplicável**

As relações entre a MediQuo e os usuários decorrentes da contratação de serviços será aplicada a legislação brasileira, com expressa submissão das partes à jurisdição dos tribunais do domicílio do usuário.

## **XII. Contato**

Se você precisar entrar em contato conosco, pode nos escrever no logradouro da empresa indicada nestes Termos ou nos enviar um e-mail para [dpo@mediquo.com.br](mailto:dpo@mediquo.com.br)

Última modificação: junho de 2024