

POLÍTICA DE PRIVACIDADE - MEDCONSULTA

Olá, Pacientes e Profissionais de Saúde,

Agradecemos por acessar a MedConsulta, uma Plataforma dedicada a oferecer atendimento médico acessível e de qualidade.

Nós somos responsáveis por fornecer aos Pacientes a possibilidade de se conectarem a Profissionais de Saúde para a realização de atendimentos em diversas áreas da saúde, como medicina, psicologia, psiquiatria, entre outros, tudo através da Plataforma Digital MedConsulta.

– TERMOS GERAIS –

1.1. Geral. A MedConsulta considera que a relação entre os Pacientes e Profissionais de Saúde, bem como o uso de dados pessoais, são assuntos de extrema importância e seriedade. Por esse motivo, esta Política de Privacidade da Plataforma MedConsulta foi elaborada para comunicar as práticas relativas ao tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, especialmente relacionados à coleta, utilização e processamento de informações que os Pacientes e Profissionais de Saúde fornecem através da plataforma.

1.2. O que são Dados Pessoais. Os dados pessoais são as informações que identificam ou permitem identificar as pessoas naturais, como Pacientes e Profissionais de Saúde.

1.3. O que são Dados Pessoais Sensíveis. São dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, os quais são vinculados a uma pessoa natural.

1.4. Autorização de Coleta e Processamento. Ao utilizar a Plataforma MedConsulta, você, Paciente ou Profissional de Saúde, autoriza a coleta e o processamento de seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis, bem como aceita se vincular à Plataforma MedConsulta. Caso você não aceite as práticas e políticas descritas neste instrumento particular, não poderá fazer uso da Plataforma.

1.5. Regulamentação. A Plataforma e os Profissionais de Saúde, quando aplicável, atuam de acordo com a legislação brasileira, atendendo, inclusive e especialmente, os termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), Lei nº. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), da Lei nº 13.787/2018 (Lei do Prontuário Eletrônico), da Resolução CFM nº 2.314/2022, Resolução CFM nº 2.217/2018 (Código de Ética Médica), entre outras normas aplicáveis.

1.6. Contato. Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade da plataforma, o Paciente ou Profissional de Saúde poderá entrar em contato com os administradores pelo e-mail matheusaqb@medconsulta.app.

1.7. Controle de Informações. Esta Política descreve quais os dados pessoais podem ser coletados dos Pacientes e dos Profissionais de Saúde, enquanto utilizam os serviços da

plataforma; como essas informações podem ser utilizadas; e as precauções tomadas contra o acesso ou uso destas informações de forma não autorizada.

– DADOS PESSOAIS E SENSÍVEIS COLETADOS –

2.1. Coleta de Dados dos Pacientes. A MedConsulta poderá coletar, armazenar e utilizar as seguintes informações e/ou dados pessoais e dados pessoais sensíveis dos Pacientes:

- Nome completo
- Idade
- Telefone
- Endereço de e-mail válido
- Data de nascimento
- Sexo
- CPF
- RG/Passaporte
- Endereço
- Filiação
- Fotos
- Imagens
- Áudios
- Peso
- Altura
- Informações adicionais de saúde (alergias, medicamentos, condições específicas)
- Exames médicos
- Registro Documental
- Log de acesso (IP, data e hora)

2.2. Coleta de Dados dos Profissionais de Saúde. A MedConsulta poderá coletar e utilizar as seguintes informações e dados dos Profissionais de Saúde:

- Nome completo
- CPF
- Telefone
- Endereço de e-mail válido
- Endereço
- Imagens
- Áudios
- Inscrição válida no conselho de representação profissional respectivo (CFM, CFP, COFEN, CFN, CFFa)
- Descrição do currículo
- Vídeo de gravação da consulta, apenas nos casos em que esta função estiver habilitada
- Assinatura via certificado digital ICP/Brasil
- Biometria facial quando aplicável

2.3. Finalidade da Coleta de Dados. Os dados pessoais coletados pela MedConsulta estão enquadrados nas seguintes finalidades e bases legais:

Dado Coletado	Finalidade	Base Legal
Nome completo, CPF, RG/Passaporte, filiação, endereço, inscrição válida no conselho de representação profissional respectivo, descrição do currículo, gênero e foto	Identificar Pacientes e Profissionais de Saúde	Profissional de Saúde: execução de contrato (art. 7º, V da LGPD) Paciente: consentimento (art. 7º, I da LGPD)
Idade, sexo, peso, altura, existência de plano de saúde, exames médicos e informações adicionais de saúde	Prestação de serviços de telessaúde aos Pacientes	Consentimento (art. 7, I e 11, I da LGPD) e tutela da saúde (art. 7º, VIII e 11, II, f da LGPD)
Endereço de e-mail	Enviar agendamentos de atendimentos, lembretes de consultas e demais comunicações com os Pacientes e Profissionais de Saúde (informativos, comunicações, etc.)	Consentimento (art. 7º, I da LGPD)
Telefone	Enviar lembretes de agendamentos de atendimentos ou para entrar em contato com os Pacientes e Profissionais de Saúde quando necessário (suporte, orientação, comunicações relativas à operação da Plataforma, etc.)	Consentimento (art. 7º, I da LGPD)
Registro Documental (Prontuário da Plataforma)	Utilizados para fins de segurança, auditoria e eventual compartilhamento com o Paciente e/ou com o Conselho Profissional respectivo para orientação, fiscalização e serventia de prova idônea para instruir processo disciplinar	Consentimento (art. 11, I da LGPD) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 11, II, a da LGPD) Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 11, II, d da LGPD)

Logs de Navegação	Utilizados para fins de segurança e auditoria, compartilhamento com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver requerimento, requisição ou ordem	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II da LGPD) Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 7º, VI da LGPD)
Biometria facial, quando aplicável	Utilizados para fins de identificação e autenticação do Paciente/Psicólogo com intuito de prevenir fraudes e garantir um melhor nível de segurança para os Pacientes/Psicólogos da Plataforma	Consentimento (art. 11, I da LGPD)

2.4. Dados de utilização. A MedConsulta também poderá coletar, armazenar e utilizar os seguintes dados pessoais classificados como “dados de utilização”:

- Registro de qualquer comunicação, como envio de arquivos ou informações carregadas na plataforma, realizadas entre Pacientes e Profissionais de Saúde;
- Os detalhes das visitas à Plataforma e dos recursos que o Paciente ou Profissional de Saúde acessou;
- Informações do dispositivo de acesso utilizado, incluindo, por exemplo, modelo do hardware, sistema operacional e versão, nomes e versões dos arquivos, idioma de preferência, identificador exclusivo do dispositivo, identificadores de publicidade, número de série, informações referentes ao movimento do dispositivo e informações de rede;
- Informações de log de acesso (que incluem IP do dispositivo, data e hora) do Paciente ou Profissional de Saúde, características da navegação, tipo de navegador e meio de navegação;
- Mapeamento de cliques no navegador, dados de navegação, estatísticos, demográficos, entre outros;

2.5. Identificação e Autenticação. A MedConsulta poderá aplicar as validações de segurança que achar necessárias para registrar o Paciente e o Profissional de Saúde, autenticá-lo e identificá-lo, estando o Paciente e o Profissional de Saúde ciente de que a falha na identificação e autenticação quando solicitada pela MedConsulta poderá impedir a utilização da conta pelo Paciente ou Profissional de Saúde.

2.6. Registro das Sessões de Telepsicologia. O conteúdo das sessões será registrado, organizado e mantido atualizado pelo Profissional de Saúde em forma de registro documental eletrônico no prontuário disponível na Plataforma, o qual será preservado em sigilo conjuntamente pela MedConsulta e pelo Profissional de Saúde e poderá ser

disponibilizado ao Paciente, bem como ao Conselho de Psicologia, quando/se solicitado, nos termos da Resolução CFP nº 001/2009.

– COMO UTILIZAMOS OS DADOS COLETADOS –

3.1. Utilização. Ao consentir com a presente política, os Pacientes e Profissionais de Saúde concordam que a MedConsulta poderá realizar o tratamento dos dados coletados pela Plataforma, com o objetivo de:

- Realizar a identificação e cadastro dos Pacientes e Profissionais de Saúde na Plataforma e disponibilizar os serviços;
- Garantir que o conteúdo da plataforma seja apresentado da forma mais eficiente para o Paciente ou Profissional de Saúde;
- Ajudar a realizar melhorias de caráter geral na plataforma;
- Processar os dados colhidos por diferentes algoritmos internos do serviço ou de terceiros;
- Realizar e apoiar pesquisas científicas em prol da promoção de estudos em saúde pública, por meio do uso de dados anonimizados e desde que respeitados os devidos padrões éticos relacionados a esses estudos e pesquisas;
- Contatar e notificar o Paciente ou Profissional de Saúde acerca de modificações na plataforma, serviços oferecidos pela MedConsulta ou em suas políticas e termos de uso, quando necessário;
- Analisar as informações fornecidas a fim de garantir uma prestação de serviços efetiva pelo Profissional de Saúde;
- Processar os dados com o fito de auxiliar no controle do absenteísmo nas empresas;
- Enviar newsletters e correios informativos;
- Realizar campanhas de marketing e enviar publicidade através dos meios de contato informados;
- Realizar cobranças sobre os serviços prestados, quando aplicável.

– COMPARTILHAMENTO DOS DADOS COLETADOS –

4.1. Exceções para o Compartilhamento dos Dados. A MedConsulta não divulga a terceiros qualquer informação fornecida pelo Paciente ou Profissional de Saúde através da plataforma MedConsulta, exceto:

- Nos casos em que a MedConsulta for obrigada a divulgar ou partilhar os dados coletados, a fim de cumprir qualquer obrigação legal (como em virtude de ordem judicial), ou para efeitos de prevenção de fraude ou outros crimes, bem como em resposta à solicitação de informações apresentada por autoridade competente, se entendermos que a divulgação está de acordo ou é exigida conforme as leis, regulamentos ou procedimentos processuais aplicáveis;
- Para proteger os direitos, bens ou a segurança da MedConsulta e da plataforma;
- Com fornecedores, consultores, parceiros de marketing, prestadores de serviços de business intelligence e data analytics e outros prestadores de serviços que precisem acessar as informações para execução do trabalho em nosso nome, estando estes sujeitos a seguir as mesmas regras dispostas nesta política;
- Com órgãos públicos de fiscalização e controle, se entendermos que suas ações são inconsistentes em relação às disposições em nossos termos de uso, ou para

proteger os direitos, a propriedade ou a segurança da MedConsulta, de seus Pacientes e Profissionais de Saúde, ou de terceiros;

- Se, mediante notificação prévia, você concordar em compartilhá-las;
- Mediante ação própria do Paciente ou Profissional de Saúde;
- Nos casos de venda, parcial ou total, do negócio ou de seus ativos, ou como parte de qualquer reorganização ou reestruturação do negócio, fusão, cisão ou incorporação, de modo que a MedConsulta poderá compartilhar as informações dos Pacientes e Profissionais de Saúde com terceiros que façam parte dos negócios, tomando as medidas necessárias para garantir que os direitos de privacidade continuem a ser protegidos, conforme esta política;
- Com Profissionais de Saúde contatados pelo Paciente para oferecer serviços de telessaúde, somente com relação às informações relevantes para tal prestação de serviço;
- Com terceiros, tais como afiliadas, subcontratados e/ou parceiros, os relatórios estatísticos criados a partir de dados anonimizados, que não revelem a identidade dos titulares;
- Se, mediante autorização prévia, você concordar com o compartilhamento com demais empresas da MedConsulta para o atendimento das finalidades estabelecidas nesta Política de Privacidade e continuidade no cuidado integrado de saúde;
- Com os proprietários/desenvolvedores da plataforma, tão somente para garantir o desenvolvimento e continuidade da plataforma, com correções de eventuais erros e/ou falhas técnicas.

4.2. Autorizações de Contato e Divulgação. Os Pacientes e Profissionais de Saúde autorizam as empresas da MedConsulta a contatá-los utilizando qualquer um dos meios de contato informados no cadastro.

– DIREITOS DOS TITULARES –

5.1. Exercício dos Direitos dos Titulares. Os Pacientes e Profissionais de Saúde têm direitos em relação aos dados pessoais sob posse da Plataforma MedConsulta, os quais poderão ser exercidos por meio de contato aos administradores da empresa através do e-mail [inserir e-mail], que será respondido em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h do horário de Brasília, no prazo de 15 (quinze) dias e será enviado por e-mail, de acordo com o previsto no artigo 9º da LGPD, de modo a assegurar os seguintes direitos:

- **Direito de confirmação da existência de tratamento:** direito de solicitar a confirmação da existência de tratamento dos seus dados pessoais através de informações claras sobre a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento.
- **Direito de acesso:** direito de ser informado e solicitar acesso aos dados pessoais tratados pela Plataforma MedConsulta.
- **Direito de Retificação de Dados Pessoais:** direito de solicitar que a Plataforma MedConsulta altere ou atualize os seus dados pessoais quando os mesmo estiverem incorretos ou incompletos.

- **Exclusão:** O Paciente ou Profissional de Saúde tem direito de solicitar a exclusão dos seus dados pessoais armazenados na Plataforma MedConsulta, a qualquer momento, salvo nos casos de obrigação legal ou decisão judicial, de acordo com o disposto nos artigos 18, XVI, e 16 da LGPD. Em conformidade com o art. 6º da Lei do Prontuário Eletrônico (Lei nº 13.787/2018), assim como em conformidade com o art. 8º da Resolução nº 1.821/2007 do Conselho Federal de Medicina, a MedConsulta mantém os prontuários armazenados, de forma segura, pelo prazo de 20 (vinte) anos para que possa cumprir a LGPD, nas hipóteses destacadas acima.
- **Qualidade dos Dados:** É responsabilidade do titular manter os dados pessoais atualizados, sendo certo que, no caso de incorreção, a MedConsulta poderá atualizá-las de acordo com a solicitação.
- **Direito de Oposição:** direito de se opor, a qualquer momento, (i) ao processamento de seus dados pessoais por motivos relacionados a sua situação particular e (ii) à manipulação dos seus dados pessoais para fins de marketing direto.
- **Portabilidade:** direito de solicitar uma cópia dos seus dados pessoais em formato eletrônico e/ou transmitir os referidos dados pessoais para utilização no serviço de terceiros.
- **Decisões automatizadas:** direito de não se submeter a decisões tomadas de forma unicamente automatizadas, incluindo no que diz respeito à definição de perfis, caso a decisão exerça efeito jurídico sobre o Paciente e Profissional de Saúde, ou produza um efeito igualmente significativo.
- **Anonimização e/ou bloqueio:** direito de solicitar (i) a anonimização dos seus dados pessoais, assim eles não poderão mais ser relacionados a você e, portanto, deixarão de ser dados pessoais; (ii) o bloqueio dos seus dados pessoais.
- **Direito de restrição:** direito de solicitar que a Plataforma MedConsulta deixe, temporária ou permanentemente, de processar todos ou alguns dos seus dados pessoais.

5.2. Exceção à Solicitação de Exclusão. Os Pacientes e os Profissionais de Saúde têm direito de solicitar a exclusão dos seus dados pessoais armazenados na Plataforma MedConsulta, a qualquer momento, salvo nos casos de obrigação legal ou decisão judicial, de acordo com o disposto nos artigos 18, XVI, e 16 da LGPD.

5.3. Incorreção de Informações: É responsabilidade do titular manter suas informações atualizadas, sendo certo que, no caso de incorreção, a Plataforma MedConsulta poderá atualizá-las ou excluí-las, excetuando-se os casos de necessidade de manutenção para fins comerciais legítimos ou jurídicos.

5.4. Medidas de Segurança da Informação e Sigilo Profissional. A MedConsulta toma as medidas de segurança da informação necessárias para proteger os dados pessoais e sensíveis dos Pacientes e Profissionais de Saúde e tutelar o sigilo profissional respectivo, conforme orientado pelos conselhos profissionais, com a utilização de criptografia para armazenamento dos prontuários e restrição de acesso aos Profissionais de Saúde assistentes, com o objetivo de proteger os prontuários contra a perda, utilização indevida, acesso indevido, divulgação, alteração ou destruição não autorizados.

5.5. Proteção de Senhas. O Paciente e o Profissional de Saúde são igualmente responsáveis por tomar medidas cabíveis destinadas a proteger as suas senhas, nomes de usuário e outros recursos de acesso especiais ao cadastro pessoal na Plataforma.

– NOTIFICAÇÃO DE MODIFICAÇÕES NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE –

6.1. Alterações na Política de Privacidade. A MedConsulta pode alterar a Política de Privacidade da Plataforma periodicamente. Se a MedConsulta realizar mudanças na forma como utiliza as informações pessoais, notificará os Pacientes e Profissionais de Saúde através de anúncio na plataforma ou mediante envio de e-mail ao Paciente ou Profissional de Saúde. Neste caso, o Paciente ou Profissional de Saúde se torna responsável por ler tais avisos legais referentes às mudanças, que passarão a produzir efeitos a partir da data da publicação da atualização da Política de Privacidade.

6.2. Aceitação Tácita. O uso contínuo, pelo Paciente ou Profissional de Saúde, dos serviços após a data da entrada em vigor de qualquer alteração realizada e previamente notificada, constitui aceitação da Política de Privacidade alterada. Por esta razão, a MedConsulta encoraja os Pacientes e Profissionais de Saúde a reverem esta Política de Privacidade sempre que forem utilizar os serviços.

– COMUNICAÇÃO –

7.1. Envio de Comunicações. O Paciente ou Profissional de Saúde, ao se cadastrar, concorda que a MedConsulta envie para o seu e-mail cadastrado notificações e comunicações, novidades sobre os serviços e informações importantes que necessitem da sua atenção.

7.2. Mensagens Publicitárias. Caso tenha consentido com a finalidade de utilização dos dados pessoais para o envio de mensagens publicitárias, notícias e novas funcionalidades das plataformas, os Pacientes e Profissionais de Saúde poderão receber mensagens publicitárias da MedConsulta.

7.3. Opção por Não Recebimento. Ao receber um e-mail em nome da plataforma, haverá a possibilidade de optar por não mais recebê-los, utilizando da opção opt-out ou através de solicitação por e-mail.

7.4. Política AntiSpam. A plataforma toma os cuidados necessários para evitar o envio não solicitado de e-mails.

7.5. Confidencialidade. É assegurado o mais alto grau de confidencialidade no tratamento de dados como a lista de telefones e e-mails durante as tarefas regulares de administração da MedConsulta.

– PROIBIÇÕES –

8.1. Remoção. A MedConsulta se reserva o direito de negar ou remover qualquer conexão que contenha informações incorretas ou apelos não substanciados, ou que estejam em conflito com a missão, política e finalidade da MedConsulta ou da Plataforma MedConsulta.

– SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E USO DE DADOS PESSOAIS –

9.1. Armazenamento. Os dados pessoais de sua conta e todas as informações da plataforma são armazenados e trafegam de forma segura, sendo que apenas os colaboradores autorizados pela MedConsulta podem ter acesso aos seus dados pessoais e sensíveis, estando obrigatoriamente sujeitos aos deveres de confidencialidade, sigilo profissional e rigoroso respeito à privacidade, nos termos desta Política e da regulação aplicável.

9.2. Segurança da Informação. Todas as transações da MedConsulta são criptografadas, sujeitas a backup de dados, ferramentas de monitoramento, políticas de segurança, controles de acesso para colaboradores, com softwares de segurança atualizados.

9.3. Transferência Internacional de Dados. Os dados pessoais armazenados pela Plataforma MedConsulta estão sujeitos às regras para transferência internacional de dados estabelecidas pelo art. 33 da Lei Geral de Proteção de Dados e deve ser realizada apenas para países que proporcionem proteção semelhante à existente no Brasil.

9.4. Notificação. Se a MedConsulta tomar conhecimento de qualquer violação à segurança própria ou a empresas de hospedagem, incluindo invasões, vazamentos de dados ou qualquer outro incidente de segurança da informação, iremos notificar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), os Pacientes e Profissionais de Saúde eventualmente afetados, acerca dessa violação e iremos fornecer o máximo de detalhes referente à natureza, extensão da violação e os dados comprometidos, em prazo razoável, de acordo com o disposto nos artigos 48, § 1º, da LGPD.

9.5. Encarregado de Proteção de Dados. O Encarregado de Proteção de Dados da MedConsulta poderá ser contatado através do e-mail [inserir e-mail], nos termos do artigo 41 da LGPD.

– DISPOSIÇÕES GERAIS –

10.1. Responsabilidade do Paciente e Profissional de Saúde. Os Pacientes e Profissionais de Saúde serão responsáveis por indenizar a MedConsulta por todos os custos e danos que este possa incorrer, como resultado da violação desta Política de Privacidade por si provocados.

10.2. Cooperação com Autoridades. A MedConsulta coopera plenamente com quaisquer autoridades ou tribunais que venham a solicitar a divulgação da identidade ou localização de qualquer pessoa que tenha inserido qualquer material na plataforma que violem as cláusulas dispostas nesta Política.

10.3. Limitação de Responsabilidade. Esta Política de Privacidade aborda apenas o uso e divulgação de informações coletadas pela plataforma da MedConsulta. Se os Pacientes e Profissionais de Saúde divulgarem suas informações a websites de terceiros, regras diferentes podem ser aplicadas à utilização das suas informações.

Atualizada em 17/06/2024.