

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 00	Emissão: 07/10/2019	Válido a partir de: 07/10/2019
Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 01	Emissão: 06/07/2020	Válido a partir de: 15/08/2020

Política de Privacidade de Dados Pessoais da REDE MAIS SAÚDE

CEO
Paulo Camisotti

Gerencia de Tecnologia da Informação
Douglas Moreira

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 00	Emissão: 07/10/2019	Válido a partir de: 07/10/2019
Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 01	Emissão: 06/07/2020	Válido a partir de: 15/08/2020

INFORMAÇÃO IMPORTANTE	3
AVISO DE PRIVACIDADE	3
POLÍTICA DE PRIVACIDADE	5
UTILIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS	5
COLETA DE DADOS	7
DADOS TRANSMITIDOS SEM SOLICITAÇÃO DE REDE MAIS SAÚDE	7
COMPARTILHAMENTO DOS DADOS COLETADOS	8
RETENÇÃO DOS DADOS PESSOAIS	8
PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS	8

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 00	Emissão: 07/10/2019	Válido a partir de: 07/10/2019
Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 01	Emissão: 06/07/2020	Válido a partir de: 15/08/2020

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

O presente documento foi elaborado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei 13.709/18) e o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14). O documento poderá ser atualizado em decorrência de eventual atualização normativa, razão pela qual o usuário deve consultar periodicamente esta seção.

AVISO DE PRIVACIDADE

Para os clientes e prestadores da Rede Mais Saúde que utilizam nossos sites, aplicativos ou algum de nossos serviços, há tratamento dos dados pessoais. Abaixo, encontra-se os principais pontos sobre como são utilizadas as informações pessoais.



O que são dados pessoais?

São dados que permitem identificar, direta ou indiretamente, um indivíduo que esteja vivo, então ela é considerada um dado pessoal: nome, RG, CPF, gênero, data e local de nascimento, telefone, endereço residencial, localização via GPS, retrato em fotografia, prontuário de saúde, cartão bancário, renda, histórico de pagamentos, hábitos de consumo, preferências de lazer; endereço de IP (Protocolo da Internet) e cookies, entre outros.



Como e para que utilizamos dados pessoais?

MANTER INFORMADO(A): dados pessoais podem ser coletados por meio de nossos canais para manter informado a respeito do agendamento de exames e/ou de outros serviços.

RESPONDER DÚVIDAS, SOLICITAÇÕES E SUPORTE: são utilizados os dados pessoais para processar as solicitações, fornecer as devidas informações e suporte para uso de nossas plataformas, bem como, tirar dúvidas sobre nossos produtos e serviços contratados.

DESENVOLVER NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS: quando autorizado, podemos utilizar os dados pessoais no desenvolvimento de novos produtos, serviços, eventos e oportunidades promovidos por nosso grupo ou terceiros.

PERMITIR O ACESSO E USO DAS NOSSAS PLATAFORMAS E SERVIÇOS: disponibilizados algumas plataformas e aplicativos que permitem o uso de alguns de nossos serviços. Neste caso, os dados pessoais são utilizados para que seja possível o acesso a esses serviços e todas as suas funcionalidades.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 00	Emissão: 07/10/2019	Válido a partir de: 07/10/2019
Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 01	Emissão: 06/07/2020	Válido a partir de: 15/08/2020

ENVIAR INFORMAÇÕES SOBRE NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS: são coletadas informações para enviar comunicações a respeito de novos serviços, eventos e oportunidades promovidas, dicas e orientações em relação a própria saúde.

CUMPRIR OBRIGAÇÃO LEGAL OU ORDEM JUDICIAL: em algumas situações, é preciso compartilhar informações (que podem incluir dados pessoais) com a Anvisa, Conselho Federal de Medicina, ANS e demais autoridades aplicáveis, quando legalmente requerido.



Quais dados pessoais são coletados?

Na prestação de nossos serviços e utilização de nossas plataformas, poderão ser coletados os seguintes tipos de dados pessoais:

- Dados Cadastrais
- Dados de Saúde
- Dados de Profissionais de Saúde
- Dados de Localização
- Dados do Dispositivo
- Cookies
- Dados da Teleconsulta ou Teleorientação



Com quem compartilhamos seus dados pessoais?

PARCEIROS: para fornecimento dos serviços da Rede Mais Saúde, podem ser compartilhados os dados pessoais com outras empresas, tais como operadoras de saúde, provedores de hospedagem, plataformas de prescrição digital, plataforma de Telemedicina e meios de pagamento.

ANUNCIANTES OU AGÊNCIAS: podem ser compartilhados alguns dados (sempre que possível de forma anonimizada) com anunciantes ou agências parceiras que poderão ofertar em anúncios e conteúdo de forma personalizada, de acordo com seus interesses.

DEMAIS EMPRESAS DO GRUPO: quando os sistemas forem únicos e/ou integrados para a emissão de laudos, suporte financeiro e de ocorrências, dentre outras atividades relativas à prestação dos serviços e operação das plataformas, os dados podem ser compartilhados com afiliadas e demais empresas pertencentes ao Grupo da Rede Mais Saúde.

AUTORIDADES EM PROCEDIMENTOS JUDICIAIS OU ADMINISTRATIVOS: o compartilhamento de dados pode ser necessário para cumprimento de uma obrigação legal, regulatória, ordem judicial ou resguardar direitos.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 00	Emissão: 07/10/2019	Válido a partir de: 07/10/2019
Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 01	Emissão: 06/07/2020	Válido a partir de: 15/08/2020



Por quanto tempo retemos seus dados pessoais?

Os dados são mantidos pelo tempo necessário para cumprir com as finalidades para as quais foram coletados, bem como para o cumprimento de obrigações legal ou regulatórias, levando em conta também a eventual necessidade de utilização em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.



Como protegemos os dados pessoais?

São Implementadas medidas de segurança adequadas para proteger os dados pessoais, com base na tecnologia atualmente disponível.



Transferência Internacional

Os dados coletados pela Rede Mais Saúde não são transferidos para outros países.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A Rede Mais Saúde declara que toma todas as medidas necessárias para proteção e a privacidade dos: clientes e Prestadores, nos termos da Legislação em vigor. Sendo que este documento visa detalhar as formas de coleta, guarda, utilização, compartilhamento e divulgação dos dados pessoais, bem como, apontar claramente as medidas adotadas para assegurar a proteção dos dados coletados.

A presente Política de Privacidade se aplica a toda atividade de tratamento de dados pessoais realizada pela Rede Mais Saúde e demais empresas do grupo.

UTILIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

A quantidade e o tipo de informações coletadas pela Rede Mais Saúde variam conforme o uso que faz dos serviços e plataformas disponíveis. Os dados são coletados de acordo com o serviço oferecidos, e para tornar mais acessível essas informações, listamos abaixo o modo e finalidades pelos quais coletamos os dados pessoais:

- **Agendamento Clínico, Exames e Procedimentos Correlatos:** São coletados dados fornecidos para a realização do agendamento e enviar comunicações necessárias sobre o andamento da solicitação realizada. Essas coletas irão ocorrer, basicamente, para que possamos prestar adequadamente os serviços ofertados.
- **Manter você informado(a):** Os dados podem ser coletados por meio dos canais de atendimento para manter o usuário informado a respeito do andamento ou agendamento de exames ou consultas. Os canais de atendimento podem ser variados, como telefone, e-mail, SMS, WhatsApp e website. Para a realização destes atendimentos, podem ser coletados os seguintes dados: nome completo, CPF, RG, data de nascimento,

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 00	Emissão: 07/10/2019	Válido a partir de: 07/10/2019
Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 01	Emissão: 06/07/2020	Válido a partir de: 15/08/2020

gênero, informações sobre seu plano, endereço completo, informações associadas ao pedido médico do seu exame ou qualquer outro dado informado por durante as interações com o operador.

- **Responder Dúvidas, Solicitações e Suporte:** Ao entrar em contato com a Rede Mais Saúde, trataremos os dados pessoais para processar as solicitações, fornecer as devidas informações e suporte para uso das nossas plataformas, bem como tirar dúvidas sobre nossos produtos e serviços. Para isso, pode ser coletado os seguintes dados: nome completo, motivo do contato, e-mail e números de contato, informações sobre seu plano (se houver), informações associadas ao pedido médico do seu exame, bem como outras informações fornecidas durante a interações com o Operador. Além disso, pode-se manter gravadas e armazenada as mensagens e ligações, inclusive para cumprimento de obrigação legal.
- **Permitir acesso e uso das nossas plataformas e serviços:** São disponibilizadas algumas plataformas e aplicativos que permitem o uso de alguns serviços e produtos digitais, tais como a telemedicina. São utilizados os dados pessoais para que permita o acesso a esses serviços e todas as suas funcionalidades. Para a devida funcionalidade dessas plataformas e serviços, são coletadas informações de anamnese para orientação do médico sobre a saúde, garantindo uma melhor interpretação pelo profissional e tomada de decisão mais assertiva sobre o quadro clínico.
Cada plataforma pode ter seus Avisos de Privacidade específicos, onde pode obter mais informações de quais dados são coletados e os motivos pelos quais são utilizados.
- **Desenvolver e novos produtos e serviços:** quando autorizado, poderá ser utilizado os dados pessoais para colaborar com o desenvolvimento de novos produtos, serviços, eventos e oportunidades promovidos pela Rede Mais Saúde, inclusive por meio de técnicas de *analytics* (o uso aplicado de dados, análises e raciocínio sistemático para seguir em um processo de tomada de decisão eficiente). Quando realizado é tomado os devidos cuidados para que os dados utilizados não identifiquem as pessoas (de forma estatística e anonimizada).
- **Enviar informações sobre novos produtos e serviços:** são coletadas informações para enviar comunicações a respeito de novos serviços, eventos e oportunidades promovidas pela Rede Mais Saúde, promover ações de benefícios a saúde, dicas e orientações sobre aspectos de saúde.
- **Cumprir obrigação legal ou ordem judicial:** Pode ser necessário o compartilhamento de informações pessoais para cumprimento de uma demanda regulatória, ordem legal ou judicial ou previsão legal com Anvisa, ANS, Conselho Federal de Medicina e outras entidades, quando legalmente requerido.
- **Analisar a utilização de nossas plataformas:** Na navegação as plataformas da Rede Mais Saúde são coletadas informações que podem incluir dados pessoais, tais como IP, data e hora, localização geográfica, cookies, informações do dispositivo, fonte de referência, tipo de navegador, clickstream, duração da visita e páginas visitadas. Para que este processo ocorra é solicitado o consentimento para coleta e processamento de tais informações. Essas informações são coletadas por meio de tecnologias como cookies, ou similares. (Cookies: “Cookies são pequenos arquivos que ficam armazenados no seu navegador e que nos permitem, dentre outras funcionalidades, possibilitam que as plataformas “lembrem” das sessões ativas, bem como que a utilização seja customizada naquilo que for possível. A depender das configurações de seu navegador, é possível excluir

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 00	Emissão: 07/10/2019	Válido a partir de: 07/10/2019
Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 01	Emissão: 06/07/2020	Válido a partir de: 15/08/2020

ou desabilitar os cookies, sendo que, caso isso aconteça, é possível que a experiência de navegação seja afetada em parte.”)

- **Dados de crianças:** alguns dos nossos serviços poderão ser prestados a crianças, ou seja, pessoas menores de 12 anos. Nesses casos, sempre que for o caso, buscaremos a autorização de seus representantes legais, nos termos das obrigações legais aplicáveis.

COLETA DE DADOS

Os seguintes tipos de dados pessoais poderão ser coletados e processados:

- **Dados Cadastrais:** como nome completo, RG, CPF, data de nascimento, nome do responsável (se menor de idade), endereço, número de contato, gênero e endereço completo.
- **Dados de Saúde:** peso, altura, medicamentos de uso contínuo, informações sobre seu plano (se houver), informações associadas ao pedido médico do exame e demais dados pessoais, bem como, aqueles exigidos por uma legislação aplicável.
- **Profissionais de Saúde:** Podem envolver nome completo, e-mail, foto, data de nascimento, CPF, RG, gênero, telefones de contato, currículo, dados de pagamento, endereço, certidão de ética e outras informações necessárias à prestação dos nossos serviços.
- **Dados de Localização:** podemos coletar dados de localização geográfica;
- **Cookies:** que podem envolver endereço IP, horários de acesso às Plataformas, fonte de referência, tipo de navegador, *clickstream*, duração da visita e páginas visitadas.
- **Dados da Teleconsulta ou Teleorientação:** dados de saúde dos pacientes (com sintomas, plano, comorbidades, entre outros), dados da consulta, tempo de atendimento, anotações sobre a consulta, prescrição médica digital e avaliações sobre a plataforma.

DADOS TRANSMITIDOS SEM SOLICITAÇÃO DE REDE MAIS SAÚDE

A Rede Mais Saúde solicita ao cliente que não envie quaisquer informações comerciais, criações pessoais, ideias, fotografias, projetos, conceitos caracterizados como Conteúdos Não Solicitados. Tais conteúdos não solicitados serão sumariamente descartados, sem qualquer leitura ou incorporação às bases de dados.

Nos termos da Lei de Direitos Autorais, não são suscetíveis de proteção no Brasil, as ideias, concepções abstratas, projetos, planos e esquemas. Desta forma, o eventual uso de quaisquer conteúdos não solicitados será decorrente de desenvolvimento interno e independente e poderá ocorrer livremente, não sendo devida ou exigida qualquer autorização ou compensação. A Rede Mais Saúde desenvolve de forma independente todas as suas políticas e atividades, rechaçando desde já qualquer acusação ou alegação de aproveitamento de conteúdos não solicitados.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 00	Emissão: 07/10/2019	Válido a partir de: 07/10/2019
Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 01	Emissão: 06/07/2020	Válido a partir de: 15/08/2020

COMPARTILHAMENTO DOS DADOS COLETADOS

A depender da utilização de nossos serviços e funcionalidades, podemos compartilhar dados com:

- **Parceiros:** Para fornecimento dos serviços oferecidos, podem ser compartilhados dados pessoais com outras empresas, tais como operadoras, seguradoras, provedores de hospedagem, plataformas de prescrição digital, plataforma de Telemedicina e meios de pagamento. Os parceiros somente são autorizados por nós a utilizar os dados pessoais para os fins específicos que de suas contratações e de acordo com a Lei de proteção de dados pessoais.
- **Anunciantes ou agências:** respeitadas as restrições legais, podem ser compartilhado os dados (sempre que possível de forma anonimizada) com anunciantes ou agências parceiras que poderão ofertar anúncios e conteúdo de forma personalizada, de acordo com interesses. Para tanto, dados podem ser compartilhados alguns dados cadastrais ou estatísticos.
- **Demais empresas do grupo:** quando os sistemas forem únicos e/ou integrados para a emissão fatura, suporte financeiro e de ocorrências, dentre outras atividades relativas à prestação dos serviços, os dados podem ser compartilhados com afiliadas e demais empresas do grupo da Rede Mais Saúde.
- **Autoridades em procedimentos judiciais ou administrativos:** O compartilhamento de dados pode ser necessário para se cumprir uma obrigação legal, regulatória, ordem judicial ou resguardar direitos.

RETENÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

A retenção dos dados pessoais é realizada somente pelo tempo que for necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletadas, observando também eventual necessidade de manutenção dos dados para atendimento a obrigações legais ou regulatórias às quais estejamos sujeitos ou mesmo para o resguardar os direitos da Rede Mais Saúde. Para determinar o período de retenção adequado para os dados pessoais, consideramos os propósitos pelos quais os dados pessoais serão tratados, o tipo de dado processado e a existência de legislação específica que exija sua guarda e manutenção.

PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

São implementadas medidas de segurança consideradas adequadas para proteger os dados pessoais. Adotamos as seguintes práticas de segurança:

- Acesso à base de dados restrito às empresas e aos profissionais autorizados.
- Criptografia na transação de dados entre os sistemas, bem como no armazenamento de determinados bancos de dados.
- Monitoramento aos acessos e às ações em relação aos dados dos pessoais.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 00	Emissão: 07/10/2019	Válido a partir de: 07/10/2019
Número: P-005	Referência: P-00	Revisão: 01	Emissão: 06/07/2020	Válido a partir de: 15/08/2020

- Definição e distinção de funções e competências relativas às categorias de pessoas responsáveis ou envolvidas nos sistemas.
- Auditoria regular interna para garantir que as medidas de proteção de dados estão sendo cumpridas.
- Adoção de procedimentos preventivos contra incidente de segurança da informação, bem como técnicas de remediação e gerenciamento de crises.