TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1 - INFORMAÇÕES GERAIS

A presente Política de Privacidade contém informações sobre como a "ROSEBUD SERVICOS ADMINISTRATIVOS E CLINICA MEDICA LTDA", com sede em São Paulo - SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 28.732.903/0001-86, denominada por "Amparo Saúde" coleta, utiliza, armazena, trata e protege os seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis quando você acessa, contrata ou utiliza os produtos e serviços fornecidos pela Amparo, incluindo canais, site, atendimento por telefone, prontuário, portal do usuário, entre outras, você está sujeito às diretrizes descritas nesta política. Temos como finalidade demonstrar absoluta transparência quanto a proteção dos seus dados pessoais esclarecendo como seus dados são tratados, quais os tipos de dados coletamos, quais os motivos da coleta destes dados e como os usuários podem gerenciar ou excluir as suas informações pessoais.

O presente documento foi elaborado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/18), o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14), e o Regulamento n. 2016/6790 da União Europeia.

Esse documento poderá sofrer alterações, mas ele sempre estará disponível para sua consulta e quando acontecer uma alteração nós iremos te avisar.

O aceite às condições a seguir é fundamental para fornecermos a você a melhor experiência e qualidade no seu cuidado de saúde.

2 - PARA QUE FINALIDADES UTILIZAMOS OS DADOS PESSOAIS DO USUÁRIO E VISITANTE? (Art. 6º, I, da LGPD)

Nós utilizamos os seus dados com o único objetivo de fornecer a melhor assistência em saúde para você, e para isso precisamos te conhecer muito bem. Dessa forma, guardamos tudo que você nos conta nos atendimentos em uma plataforma digital, assim conseguimos unir o melhor do atendimento clínico com o melhor da tecnologia e te fornecer os cuidados ideais para o seu momento.

Os seus dados pessoais são recolhidos e utilizados pela plataforma da seguinte maneira:

- Para possibilitar o seu acesso à nossa plataforma. A partir destes dados identificamos quem está realizando o acesso, garantindo maior segurança e adequação às suas necessidades. Os seus dados pessoais só ficarão disponíveis para os profissionais que são responsáveis pelo seu atendimento;

- Para que seja possível entrar em contato com você para te oferecer auxílio no seu cuidado de saúde, e também durante toda a utilização dos nossos produtos e serviços. Esse contato poderá ser por notificações via e-mail, SMS, anúncios sobre o serviço, mas não se preocupe, essas comunicações serão sempre relacionadas a plataforma ou ao serviço que você utiliza;

- Para coletar a sua opinião sobre os nossos serviços e atendimentos, tornando possível promover as melhorias necessárias para que sua experiência seja cada vez mais agradável e única. Caso você não queira mais receber esses contatos, basta nos informar pelo e-mail dpo@sabin.com.br ou privacidade@sabin.com.br;

- Para aprimorar, personalizar e desenvolver nossa plataforma de serviços e funcionalidades, unindo a sua opinião com os dados gerados de como você costuma utilizar a nossa plataforma e conteúdo;

- Para fornecer a você de maneira organizada e acessível os seus dados de saúde;

- Para possibilitar aos profissionais de saúde que são responsáveis pelo seu atendimento o acesso aos seus dados de maneira completa e organizada, promovendo um atendimento de qualidade a você;

- Para gerar estudos estatísticos e pesquisas com dados anônimos sobre como a plataforma e o serviço estão sendo utilizados;

- Caso seus dados tenham sido encaminhados para nós por meio de um Contratante dos nossos serviços, entendemos que este Contratante já obteve todas as autorizações necessárias para uso dos seus dados pessoais sensíveis;

- O tratamento de dados pessoais para finalidades não previstas nesta Política de Privacidade somente ocorrerá mediante a comunicação prévia realizada por nós e após o seu aceite, de modo que os direitos e obrigações aqui previstos permanecem aplicáveis;

- Nós não vendemos, licenciamos ou compartilhamos informações que tornem possível identificar você de forma individual com outras empresas, organizações ou indivíduos fora da Amparo. O compartilhamento de seus dados poderá ocorrer quando necessário em razão de previsão legal ou regulatória específica, execução de contrato, mediante ordem judicial ou com seu consentimento;

3 - COMO RECOLHEMOS OS DADOS PESSOAIS DO USUÁRIO (Art. 6º, VI)

- Quando o usuário realiza o cadastro ou utiliza a plataforma;

- Quando o usuário utiliza um dos nossos serviços;

- Por intermédio de um parceiro comercial que contrata os nossos serviços como um dos prestadores da rede de atendimento;

- Quando o usuário solicita um atendimento;

- Quando o usuário autoriza a coleta, armazenamento e/ou compartilhamento das próprias informações.

4 - E QUAIS SÃO OS DADOS PESSOAIS RECOLHIDOS SOBRE O USUÁRIO (Art. 6º, III)

Abaixo detalhamos os tipos de dados que podem ser recolhidos em nossas plataformas ou em algum atendimento efetuado pelo nosso serviço:

Dados cadastrais e demográficos:

- Nome completo
- Data de nascimento
- Local de nascimento
- Profissão
- CPF
- Telefone
- Religião
- RG
- E-mail
- Possui necessidades especiais
- Sexo
- Endereço
- Empresa

Dados relacionados a saúde do usuário:

- Antecedentes cirúrgicos
- Vacinas
- Encaminhamentos
- Antecedentes clínicos
- Resultados de exames
- Tipo sanguíneo
- Hábitos
- Problemas ou condições de saúde
- Alergias
- Prescrição

5 - POR QUANTO TEMPO OS DADOS PESSOAIS FICAM ARMAZENADOS? (Art. 15, da LGPD)

Os dados pessoais do usuário são armazenados pela plataforma durante o período necessário para a prestação do serviço ou o cumprimento das finalidades previstas no presente documento, conforme o disposto no inciso I do artigo 15 da Lei 13.709/18.

Caso você deseje excluir seus dados, isso é possível, exceto se alguma das condições abaixo se enquadrem aos seus dados, porém acarretará a impossibilidade de continuarmos oferecendo nossos serviços a você.

Os seus dados pessoais apenas podem ser conservados após o término de seu tratamento nas seguintes hipóteses previstas no artigo 16 da referida lei:

I - cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
II - Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
III - Transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na Lei 13.709/2018;
IV - Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

Ressaltamos que a Amparo Saúde possui a obrigação legal de guardar todos os dados referentes a prontuário médico pelo período mínimo de 20 (vinte) anos, em razão da Lei do Prontuário Médico (Lei n. 13.787/2018), de forma que mesmo que você solicite a exclusão de seus dados de nossa plataforma, será necessário armazenar uma cópia deles pelo prazo mínimo previsto pela Lei, depois do qual serão devidamente eliminados.

6 - SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS ARMAZENADOS (Art. 46 e seguintes, da LGPD)

Nós nos comprometemos a aplicar medidas técnicas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

Adotamos medidas de segurança que respeitam as leis em vigor, utilizamos as melhores práticas de mercado, de natureza física, técnica e/ou administrativa. Isso tem como objetivo a prevenção e reparo de incidentes de segurança, incluindo acesso não autorizado às suas informações. Nossos sistemas atualmente apresentam os seguintes controles de segurança:

Infraestrutura

Usamos datacenters que possuem proteções de segurança contra detecção de fogo, redundância de energia, controle de temperatura e monitoramento contínuo; além de Controle de Acesso à Infraestrutura via Security Group e via IAM (Identity and Access Management).

Rede

Adotamos também as melhores práticas de segurança de rede, como:

- Firewall Web que ajuda a proteger os ativos da Web de explorações comuns na Internet que podem afetar a disponibilidade da aplicação, comprometer a segurança ou consumir recursos excessivos. Ele funciona como um controle sobre o tráfego permitido ou bloqueado para o ativo, definindo regras personalizáveis de segurança da Web;
- Serviço de configuração central de regras de firewall para restrição de acessos a sistemas, bem como segmentação entre rede pública e rede privada. À medida que novos serviços ou aplicações são criados, este serviço facilita a conformidade de novos aplicativos ou recursos, impondo um conjunto comum de regras de segurança consistente e hierárquico em toda nossa infraestrutura;
- Serviço gerenciado de mitigação de DDoS (Distributed Denial of Service),incluindo TCP Syn cookies e limites de taxas de conexão, que monitora continuamente atividades maliciosas e tentativas de acesso. Este serviço fornece detecção sempre ativa e atenuações automáticas de linha que minimizam o tempo de inatividade e a latência do aplicativo;
- Proteção contra personificação de MAC Addressess , IPs ou ARP, além de proteção contra inspecionamento de dados em pacotes em trânsito;- Proibição da realização de Port Scanning nas interfaces dos servidores. Quando um port scan é detectado, o mesmo é interrompido e o acesso é bloqueado.

Aplicações

Por fim, empregamos várias medidas de segurança em aplicações Web, como:

- Criptografia da base de dados;
- Sistema de login por usuário/senha e por API-Key, baseado em permissões e níveis de acesso;
- Sistema de gerenciamento de log;
- Monitoramento ativo das aplicações com sistema de alerta de operações "fora de padrão";
- Exigência do uso de criptografia para transferência de dados com certificado SSL da Amparo Saúde através de HTTPS entre os sistemas;
- Proteções contra SQL Injection, CORS e XSS (Cross-Site Scripting);

Backup a cada 6 horas e algumas cópias são mantidas por segurança (últimos 7 dias, últimas 4 semanas e últimos 6 meses) e as mesmas políticas de segurança do banco de dados de produção são aplicadas nelas. Após este período, as cópias são completamente removidas.

Todas essas medidas vigoram apenas as informações que estão dentro da nossa plataforma, ou seja, não nos responsabilizamos diretamente pelos critérios e métodos de segurança dos dados utilizados fora de nossos sistemas.

Os dados pessoais armazenados são tratados com confidencialidade, dentro dos limites legais. No entanto, podemos compartilhar seus dados pessoais quando necessário em razão de previsão legal ou regulatória específica, mediante ordem judicial ou com seu consentimento.

7 - TRATAMENTO E TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DOS DADOS (Art. 33 e seguintes da LGPD)

Nós podemos armazenar e tratar seus dados no Brasil ou no exterior dependendo da solução utilizada. Só armazenaremos seus dados em países que possuírem leis iguais ou superiores as leis de Privacidade e Proteção de Dados brasileira, garantindo a segurança e os seus direitos de proteção de dados individuais em qualquer das localidades.

8 - COMPARTILHAMENTO DOS DADOS (Art. 6º, VI, da LGPD)

O compartilhamento de dados pode ocorrer apenas em situações específicas, que são:

- Quando você pedir ou consentir com o compartilhamento dos seus dados;

- A AMPARO somente compartilhará dados pessoais com terceiros quando houver a sua devida anuência, existir alguma obrigação legal neste sentido ou nos casos que o compartilhamento for indispensável para a prestação dos nossos serviços e desenvolvimento de produtos.

- Nos comprometemos a utilizar toda e qualquer informação pessoal dentro dos limites legais e contratuais e que não disponibilizaremos seus dados pessoais a terceiros sem a observância da devida base legal e os demais procedimentos operacionais e técnicos necessários.

- Ao acessar nossos serviços e fornecer suas informações, você está consentindo com o processamento, transferência e armazenamento desta informação, inclusive em outros países, quando necessário.

Ao ser redirecionado para um aplicativo ou site de terceiros você não será mais regido por essa Política de Privacidade ou pelos Termos de Serviço da nossa plataforma. Não somos responsáveis pelas práticas de privacidade de outros sites e lhe incentivamos a ler as declarações de privacidade deles.

9 – UTILIZAÇÃO DE COOKIES (Art. 6º, VI, da LGPD)

A AMPARO utiliza cookies para coletar informações enquanto você navega em nosso website. Essas informações de navegação incluem o padrão do seu navegador, como o tipo de navegador e o idioma do navegador; seu endereço IP; e as ações realizadas nos websites da empresa; como as páginas visualizadas e quais os links clicados.

O QUE SÃO COOKIES?

Os cookies são arquivos digitais com pequenos fragmentos de dados (geralmente com um identificador único), que são armazenados em seu dispositivo por meio do navegador web ou aplicativo e guardam informações relacionadas às suas preferências.

PARA QUE SERVEM OS COOKIES?

Os cookies servem para aprimorar a sua experiência, tanto em termos de performance, como em termos de usabilidade, uma vez que os conteúdos disponibilizados são direcionados às suas necessidades e expectativas.
Os cookies permitem que nosso website memorize informações sobre a sua visita, o seu idioma preferido, a sua localização, a recorrência das suas sessões e outras variáveis que nós consideramos relevantes para tornar sua experiência muito mais interativa.
Os cookies também podem ser utilizados para compilar estatísticas anônimas e agregadas que permitem entender como os usuários utilizam e interagem com o nosso website, bem como para aprimorar suas estruturas e conteúdo. Por serem estatísticas anônimas, não podemos identificá-lo pessoalmente por meio desses dados.
Nestes casos, a identidade do titular não é identificada pelo endereço de IP. Esses dados somente serão considerados dados pessoais quando forem diretamente relacionados a um titular específico.
A utilização de cookies é algo comum em qualquer website atualmente. O seu uso não prejudica os dispositivos (computadores, smartphones, tablets, etc.) em que são armazenados.
Essas informações são usadas para fazer com que o website funcione com mais eficiência e com o objetivo de entender como os visitantes usam o website da AMPARO. Cookies e tecnologias semelhantes ajudam a adaptar os websites as suas necessidades pessoais, bem como a detectar e a impedir ameaças e abusos de segurança. Quando usados sozinhos, os cookies não possuem a finalidade de identificação pessoal.

QUE TIPO DE COOKIES UTILIZAMOS?

Utilizamos dois tipos de cookies em nosso website: cookies de sessão e cookies persistentes.

COOKIES DE SESSÃO

São cookies que permitem que os operadores do website conectem ações do usuário durante a sessão. Os cookies de sessão são temporários, por isso todos os cookies de sessão são eliminados quando o usuário fecha website ou encerra o navegador

COOKIES PERSISTENTES

São os cookies que ficam armazenados no dispositivo do usuário até que sejam excluídos (o tempo que o cookie permanece no dispositivo depende da duração do seu “tempo de vida” e das configurações do navegador). Os cookies (de sessão ou persistentes) podem ser categorizados de acordo com sua função:

- Cookies Estritamente Necessários: permitem navegar e acessar as áreas seguras do website. Sem esse tipo de cookie, nosso website não funciona corretamente. Esses cookies não recolhem informação sobre o usuário que possa ser utilizada para fins de marketing ou para saber os websites que visitou na internet.
- Cookies Analíticos: coletam dados estatísticos anônimos com a finalidade de analisar a utilização do website e seu respectivo desempenho.

- Cookies de Funcionalidade: são utilizados para assegurar a disponibilização de funcionalidades adicionais no website ou para guardar as preferências definidas pelo usuário, sempre que utilizar o mesmo dispositivo, para que o usuário não precise fornecer as mesmas informações mais de uma vez.
- Cookies Específicos de Publicidade: direcionam a publicidade em função dos interesses do usuário, ajudando a medir o sucesso de aplicações e a eficácia da publicidade de terceiros.

É POSSÍVEL CONTROLAR OU EXCLUIR COOKIES?

A maioria dos navegadores de Internet é configurada para aceitar automaticamente os cookies. Você pode alterar as configurações para bloquear o uso de cookies ou alertá-lo quando um cookie estiver sendo enviado para seu dispositivo. Existem várias formas de gerenciar cookies. Ao desabilitar os cookies, você talvez não consiga visitar certas áreas de uma página ou talvez não receba informações personalizadas quando visitar uma página do website da AMPARO. Caso você utilize dispositivos diferentes para acessar o nosso website (computador, smartphone, tablet, etc.), deve assegurar-se de que cada navegador, em dispositivos distintos, esteja ajustado para atender às suas preferências em relação aos cookies. Recordamos que ao desativar os cookies algumas funcionalidades, os nossos sites podem não funcionar corretamente. Caso você não tenha interesse na coleta de tais dados, pode desativar a função de cookies em seu navegador.

10 - CONSENTIMENTO (Art. 7°, I; 11, I, da LGPD)

Ao utilizar os serviços e fornecer informações pessoais na plataforma, o usuário está consentindo com a presente Política de Privacidade.

O usuário, ao se cadastrar, manifesta conhecer esta política de Privacidade e está ciente de que pode exercitar seus direitos de cancelar seu cadastro, acessar e atualizar seus dados pessoais a qualquer tempo, bem como garante a veracidade das informações por ele disponibilizadas.

Você tem direito de retirar o seu consentimento a qualquer tempo acessando a plataforma MeuAmparo ou no aplicativo mobile e editar as permissões em “meu perfil", você também pode revogar o consentimento para tratamento e compartilhamento destes dados aqui autorizados ou solicitar a exclusão dos mesmos, enviando um e-mail para dpo@sabin.com.br ou privacidade@sabin.com.br informando sua intenção, que seus dados serão excluídos de nossas bases de dados e/ou a autorização de compartilhamento será revogada, a menos que exista legislação ou norma específica que nos obrigue a manter os seus dados armazenados. (https://www.meuamparo.com.br/login)

Na rede AMPARO saúde seguimos a legislação de privacidade e proteção de dados pessoais - LGPD em seu artigo 14 paragrafo 1o. a lei prevê que o tratamento de dados pessoais de crianças deverá ser realizado com o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal. Desta forma ao utilizar uma de nossas plataformas de atenção primária o responsável legal deverá autorizar previamente via Meu Amparo desta forma constataremos o seu aceite ao tratamento de dados da criança.

11 - ALTERAÇÕES PARA ESSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta Política de Privacidade pode ser modificada ou atualizada a qualquer momento. Enviaremos uma notificação à você sempre que houver alguma modificação ou atualização, mas é recomendável que você a revise com frequência, e ela sempre estará disponível para você. As alterações e esclarecimentos vão surtir efeito imediatamente após sua publicação na plataforma.

Como falamos, você será avisado sobre qualquer alteração realizada nesse documento. Ao utilizar o serviço ou fornecer informações pessoais após eventuais modificações, você demonstra sua concordância com as novas normas.

12 - DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

Em atendimento às exigências da lei, a Amparo Saúde nomeou o seu Encarregado de Dados, que é o profissional responsável por aceitar reclamações e comunicações dos titulares dos dados, prestar esclarecimentos e receber comunicações da Autoridade Nacional, orientar os funcionários e os contratados a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção dos dados pessoais dos clientes, e executar outras providências.
Se mesmo após a leitura deste documento, você ainda tiver dúvidas sobre como o Sabin trata seus dados pessoais, entre em contato com nosso Encarregado de Dados:
Nome: Welisom Ferreira da Silva
E-mail: dpo@sabin.com.br ou privacidade@sabin.com.br