

# POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



## I. Objetivo

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados tem por objetivo regular, de forma simples, transparente e objetiva, quais dados pessoais que serão obtidos, como e quando serão utilizados, pelos usuários dos serviços prestados da **Telamed Saúde Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 28.267.666/0001-20, com sede na Rua Sebastião Furtado Pereira, nº 60, no bairro Barreiros, na cidade de São José/SC, CEP 88117-400, representada na forma de seu Contrato Social, denominada a seguir simplesmente como “Telamed”, e suas “subsidiárias”, de acordo com as leis em vigor, em especial a Lei Federal n. 12.965 de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), a Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

## II. Definições

Caso tenha dúvidas sobre os termos utilizados nesta política, sugere-se a consulta da seguinte tabela:

<b>Termo</b>	<b>Definição</b>
<b>Dado Pessoal</b>	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
<b>Dado Pessoal Sensível</b>	Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
<b>Titular</b>	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
<b>Tratamento</b>	Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
<b>Anonimização</b>	Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
<b>Encarregado (Data Protection Officer – DPO)</b>	Pessoa indicada pelo Controlador e Operador para atuar como canal de comunicação entre o Controlador, os Titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
<b>Controlador</b>	Pessoa natural ou jurídica, de direito privado ou público, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
<b>Operador</b>	Pessoa natural ou jurídica, de direito privado ou público, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador.

<b>Banco de Dados</b>	Conjunto estruturado de dados pessoais estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.
-----------------------	---

### III. Quadro Resumo

A TELAMED poderá exercer diferentes papéis no tratamento de dados pessoais, dependendo do contexto da relação contratual ou da operação de tratamento. Tais papéis serão definidos com base nos critérios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e formalizados em contrato, sempre respeitando os direitos dos titulares e as diretrizes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

<b>QUADRO RESUMO</b>	
<b>Controlador</b>	<p>Telamed Saúde Ltda., nas operações em que define as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais (ex.: atendimento direto ao paciente, operação de plataforma própria, definição de regras de coleta e retenção de dados.</p> <p>Clientes Pessoa Jurídica da Telamed (como empresas privadas, operadoras ou instituições públicas), nos casos em que contratam a Telamed para prestar serviços aos seus beneficiários, determinando as finalidades do tratamento em contrato.</p>
<b>Co-Controlador</b>	Telamed Saúde Ltda., nos casos em que toma decisões sobre o tratamento dos dados pessoais, especialmente durante a prestação de serviços de telessaúde e o registro de informações clínicas.
<b>Operadores</b>	Telamed Saúde Ltda., NEXT Plus Sistemas Ltda., e outros parceiros estratégicos, sem autonomia decisória sobre as finalidades e os meios do tratamento, prestando serviços como armazenamento de dados, hospedagem de plataformas SaaS, infraestrutura tecnológica locada em nuvem, ou suporte técnico-operacional. Estes Operadores estão contratualmente vinculados a garantir a segurança, confidencialidade e conformidade com a LGPD.
<b>Agentes de tratamentos</b>	Telamed Saúde Ltda.
<b>Origem dos dados tratados</b>	Dados para uso em operações de saúde, envolvendo principalmente a execução e contratos e a tutela de saúde de titulares, são recebidos pela Telamed através dos Controladores, com o repasse das respectivas bases de dados estruturadas, e/ou coletados pela Telamed em operações ativas de saúde, ou durante os atendimentos prestados aos titulares nos canais de comunicação envolvendo telefone, chat, whatsapp, aplicativos mobile, vídeo chamada, e-mail.

<b>Principais Finalidades do Tratamento</b>	Considerando os dados relacionados as operações de atendimento à saúde, que estão relacionados diretamente aos negócios fins da Telamed, estabelecemos claramente que a finalidade e justificativa para o tratamento de dados está pautada em: cumprimento de obrigação legal e regulatória; execução de contratos relacionados aos contratos entre Telamed e Controladores do qual o titular possui vínculo com produtos, serviços ou relacionamento que proporcionem a realização dos atendimentos em saúde pela Telamed; proteção da vida de titulares e terceiros; tutela de saúde; consentimento; e garantia de prevenção à fraude e à segurança da titular. Utilização de dados pessoais não sensíveis para fins publicitários, em especial para envio de informações de marcas, produtos, promoções e descontos da Telamed, tendo como base legal o consentimento do titular e de seus dependentes elegíveis.
<b>Proteção de Dados</b>	Utilização de medidas técnicas e administrativas visando proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração e comunicação.
<b>Direitos do Titular</b>	Tratamento adequado, confirmação da existência, acesso às informações, correção e demais requisitos previsto na LGPD.

#### IV. Coleta de Dados

A Telamed poderá coletar as informações inseridas ativamente pelo Titular e seus dependentes elegíveis, no momento do contato ou cadastro, incluindo seus dependentes elegíveis, e, ainda, informações coletadas automaticamente quando da utilização das soluções e plataformas, como identificação do IP, data e hora de conexão etc.

Alguns sites, redes sociais ou aplicativos externos à Telamed podem fornecer links ou dar a possibilidade de conexão com outros canais da Telamed, serviços, redes sociais ou aplicativos, de modo que clicar permitir a conexão possibilitará a coleta e o compartilhamento de suas informações por terceiros.

É realizado, portanto, o tratamento de dois tipos de dados pessoais: (a) fornecidos pelo próprio Titular; e (b) coletados automaticamente.

Dados pessoais fornecidos pelo Titular e seus dependente elegíveis:

A Telamed coleta todos os dados inseridos ou encaminhados ativamente pelo Titular e seus dependente elegíveis ao fazerem uso de suas soluções e serviços ou entrar em contato com um dos profissionais da saúde, desde dados pessoais simples quanto sensíveis, destacando-se dentre eles: dados envolvendo triagem, atendimento em telessaúde, monitoramento, acompanhamento, retornos e demais serviços prestados principalmente relacionados a tutela de saúde, incluindo nome, CPF, e-mail, telefone, sexo, etnia, raça, filiação, foto, registro de acessos a plataformas da Telamed, geolocalização, identificação do plano de saúde, empresa, subempresa, nome social, data de nascimento, código SUS, tipo sanguíneo, informações trocadas entre titular e atendente da Telamed em plataformas de chat, telefone e vídeo chamada, registros e gravações telefônicas, incluindo documentos médicos, exames, guias, laudos, dados médicos e de saúde inclusos em prontuários, requisições, prescrições, dados clínicos, sinais vitais, evoluções clínicas captadas em triagens e consultas médicas.

Em casos de urgência/emergência, e também para a proteção da vida e/ou da tutela da saúde do Titular

e de seus dependentes elegíveis ou cumprimento de obrigação legal, poderá a Telamed coletar e tratar dados pessoais e dados pessoais sensíveis do Titular e seus dependentes elegíveis obtidos através de terceiros (acompanhantes, equipe de socorristas, órgãos públicos, operadoras de planos de saúde etc), consulta de documentos pessoais que esteja portando e/ou por intermédio de profissional(is) da saúde que já tenha(m) atendido o Titular e seus dependentes elegíveis e que detenha(m) seu histórico médico, ou outras fontes correlatas.

(a) Dados coletados automaticamente: A Telamed coleta informações de modo automático, tais como: características do dispositivo de acesso, do navegador, do IP (com data e hora), origem do IP, informações sobre cliques, páginas acessadas, tempo de permanência, termos de procura, dentre outros. Para tal coleta, a Telamed fará uso de tecnologias padrões como cookies, utilizadas com o propósito de melhorar a experiência de navegação do Titular e seus dependentes elegíveis, de acordo com seus hábitos e preferências. É possível desabilitar, por meio de configurações no navegador da internet, a coleta automática de informações, no entanto, o Titular e seus dependentes elegíveis devem estar cientes de que, desabilitadas estas tecnologias, alguns recursos oferecidos, que dependem do tratamento de referidos dados, poderão não funcionar corretamente.

## **V. Finalidade do Tratamento**

Os dados pessoais tratados pela Telamed têm como finalidade predominante a tutela da saúde do Titular e seus dependentes elegíveis, bem como o estabelecimento do vínculo contratual e a gestão, administração, prestação e melhoramento dos serviços ao Titular e aos seus dependentes elegíveis.

A Telamed poderá também tratar os dados pessoais quando necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, para o exercício regular de direito de defesa em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, para proteção de vida do Titular e terceiros, e garantia de prevenção à fraude e à segurança do Titular.

Adicionalmente, mediante consentimento do titular e seus dependentes elegíveis, poderão ser coletadas informações e dados não sensíveis para o envio de informações de marcas, produtos, promoções, descontos e pesquisas da Telamed via e-mail, SMS, WhatsApp e outros canais de comunicação da Telamed. Caso não deseje receber informativos publicitários, poderá o Titular contatar o Encarregado de Proteção de Dados através do endereço de e-mail [dpo@telamed.com.br](mailto:dpo@telamed.com.br).

## **VI. Compartilhamento de Dados**

A Telamed poderá compartilhar dados pessoais dos Titulares e seus dependentes elegíveis com Controladores, contratantes dos serviços disponibilizados aos Titulares e seus dependentes elegíveis, e/ou outros Operadores elencados pelo Controlador, quando este for o detentor do poder decisório sobre os dados; todos devidamente comprometidos com o cumprimento das Leis de proteção de dados vigentes e aplicáveis, sendo que os dados considerados sensíveis e/ou vinculados a tutela da saúde somente serão compartilhados com os contratantes e controladores caso indiquem claramente o(s) profissional(is) da saúde que será(ão) responsável(is) pelo seu recebimento, sigilo, armazenamento e uso em favor do próprio Titular e seus dependentes elegíveis.

a Telamed poderá compartilhar dados anonimizados com parceiros estratégicos para fins legítimos de desenvolvimento de negócios, estudos de mercado, inovação de produtos e serviços, sempre assegurando que tais dados não permitam, direta ou indiretamente, a identificação dos titulares.

A anonimização será realizada por meio de procedimentos internos que asseguram que os dados não permitam, direta ou indiretamente, a identificação dos titulares, conforme os critérios técnicos e legais definidos pela Lei Geral de Proteção de Dados. O compartilhamento ocorrerá somente após a conclusão

do processo de anonimização e mediante garantias contratuais quanto à segurança, finalidade e proibição de reidentificação por parte dos destinatários dos dados.

A Telamed poderá ainda compartilhar dados pessoais com autoridades, entidades governamentais ou outros legalmente habilitados, para o cumprimento de obrigação regulatória ou legal e/ou para o exercício regular de seu direito de defesa em processo judicial, administrativo ou arbitral.

A Telamed, com fins de proteção da vida, cumprimento de dever legal e/ou da tutela da saúde, poderá compartilhar dados pessoais, imagem e voz, independentemente do consentimento do Titular e de seus dependentes elegíveis, com terceiros, tais como acompanhantes, equipe de socorristas, órgãos públicos, profissionais e estabelecimentos de saúde, operadoras de planos de saúde etc.

O Titular e seus dependentes elegíveis, salvo situações de urgência, emergência, cumprimento de obrigação regulatória ou legal e/ou para o exercício regular de seu direito de defesa em processo judicial, administrativo ou arbitral, pode negar o compartilhamento de referidos dados, desde que o faça prévia e formalmente ao uso dos serviços, nos termos do artigo 15 da Resolução CFM nº 2.314 de 20 de abril de 2022.

Adicionalmente, quando necessário, é possível que haja compartilhamento de dados com agentes de tratamento de dados fora do Brasil. A Telamed se compromete a realizá-lo apenas com aqueles que tenham como destino países que proporcionem grau de proteção de dados semelhante ou superior àquele previsto nacionalmente.

## **VII. Segurança dos Dados**

A Telamed trata os dados pessoais do usuário com confidencialidade, dentro dos limites legais, utilizando soluções de gestão de riscos e técnicas que promovam a inviolabilidade dos dados e respeitando os padrões de segurança sustentados nas tecnologias adequadas e disponíveis.

A Telamed empreende os melhores esforços para preservar a privacidade e proteger os dados dos Titulares e de seus dependentes elegíveis, de forma a garantir que todas as informações que recebe ou envia não sejam alvo de acessos não autorizados.

Do mesmo modo, incentivamos os Titulares e seus dependentes elegíveis a realizarem medidas que assegurem a proteção de suas informações e dados confidenciais, como o uso de antivírus, firewall e semelhantes em seus aparelhos e terminais (telefones celulares, tablets, computadores, notebooks, etc).

Ainda, a Telamed garante que as mensagens encaminhadas para os Titulares através de suas contas pessoais, terão o envio somente feito para destinos informados nos dados cadastrais no momento da contratação dos serviços prestados.

Os Titulares e seus dependentes elegíveis são responsáveis pela correta indicação de seus dados pessoais, bem como por realizar o armazenamento seguro destas mensagens, conteúdos, informações e acessos aos seus aparelhos pessoais, não permitindo ser acessados por terceiros não autorizados.

Para solicitar o bloqueio de envio de informações a determinado dispositivo ou de quaisquer outras questões de segurança, poderá o Titular contatar o Encarregado de Proteção de Dados através do e-mail [dpo@telamed.com.br](mailto:dpo@telamed.com.br).

## **VIII. Retenção das Informações Coletadas e Direito dos Titulares**

Os dados pessoais que deixarem de ser úteis, após atingida a finalidade, poderão ser eliminados pela

Telamed, ou por solicitação ou pedido do Titular ou do Controlador, exceto se sua retenção for autorizada por lei ou regulação aplicável.

As informações poderão ser conservadas pelo tempo que se fizer necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, e para o exercício de seus direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

A Telamed, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, garante os seguintes direitos dos Titulares:

- I. Confirmação da existência de tratamento;
- II. Acesso aos dados;
- III. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- IV. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários;
- V. Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- VI. Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) - LGPD;
- VII. Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- VIII. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- IX. Revogação do consentimento nos termos do § 5º do art. 8º da LGPD.

A Telamed empreenderá todos os esforços para atender as solicitações sempre obedecendo os prazos estabelecidos na LGPD.

Os dados serão conservados pelo período estritamente necessário para cada uma de suas finalidades e/ou de acordo com os prazos legais vigentes. Em caso de pendência de qualquer litígio, serão conservados até o trânsito em julgado da decisão.

Os dados de saúde constantes no prontuário médico do paciente, serão armazenados em razão do cumprimento da obrigação regulatória atualmente vigente, lei nº 13.787/2018, pelo prazo de até 20 anos.

Por fim, o Titular e seus dependentes elegíveis devem estar ciente que sua requisição poderá ser rejeitada pela Telamed por motivos formais (a exemplo da incapacidade de comprovar sua identidade) ou legais (como por exemplo pedido de exclusão de dados para cumprimento de obrigação legal ou regulamentar).

A Telamed se reserva no direito de modificar, a qualquer momento, a presente Política de Privacidade, cabendo ao cliente/usuário verificá-lo junto à Telamed por meio do site <https://telamed.com.br>.

Ao utilizar o serviço após eventuais comunicações de modificação, o Titular declara sua concordância com as novas normas.

## **IX. Do Direito Aplicável e do Foro**

Esta Política será regida, interpretada e executadas de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, em especial pela Lei nº 13.709/2018.

## **X. DPO**

A Telamed está comprometida em garantir a proteção de seus direitos sob as leis aplicáveis, incluindo o

respeito aos seus direitos, a serem exercidos mediante a solicitação destinada ao nosso DPO (Encarregado) através do e-mail [dpo@telamed.com.br](mailto:dpo@telamed.com.br) contendo suas dúvidas, solicitações ou requisições.

#### QUADRO DE ATUALIZAÇÕES

Versão	Descrição	Mês/Ano
V.1	Criação da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	12/2022
V.2	Atualização relacionada a anonimização de dados	04/2024
V.3	Atualização da política, termos, conceitos, coleta, finalidades etc	08/2025