



**Medical**

Kora Saúde

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS DA REDE MEDICAL (“POLÍTICA”)

Atualizada em 06 de julho de 2023.

### 1. INTRODUÇÃO

A presente Política tem por finalidade demonstrar o compromisso da **Rede Medical** (também denominada “**Nós**”), atualmente constituída por:

**HOSPITAL PALMAS MEDICAL S.A (“Medical Palmas”),**

com sede na Q 401 Sul Avenida LO 11.Conjunto 02 Lt02 Subsolo 2º Andar.SN, Plano Diretor Sul, na cidade de Palmas/TO, CEP: 77.015-558

CNPJ: 12.955.953/0001-92

**SOCIEDADE HOSPITALAR SANTA THEREZA LTDA (“Medical Santa Thereza”),**

com sede na Q 602 SUL RUA NS B, Lt08, Plano Diretor Sul, na cidade de Palmas/TO, CEP: 77.022-005

CNPJ: 25.016.319/0001-36

com a sua privacidade e a proteção dos seus Dados, de forma clara e de acordo com as leis em vigor.

Esta Política descreve as principais regras sobre o tratamento dos seus Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis quando atendemos **Você** em nossas unidades físicas ou por meio dos nossos ambientes virtuais, a exemplo do portal <https://hospitalpalmamedical.com.br/> (“**Site**”) e demais aplicativos da **Rede Medical** (em conjunto, intitulados de “**Nossos Ambientes**”).

Para acessar e utilizar das funcionalidades ofertadas em Nossos Ambientes, **Você declara que fez a leitura completa e atenta desta Política e que está plenamente ciente dos termos aqui dispostos, incluindo sobre a coleta dos Dados aqui mencionados, bem como seu tratamento para os fins abaixo especificados.**

Estamos sempre buscando lhes oferecer serviços e funcionalidades com a maior eficiência possível, nos atualizando constantemente para isto. Por esse motivo, esta Política poderá sofrer ajustes a qualquer tempo. Cabe à **Você** verificá-la sempre que possível por meio deste endereço eletrônico.

#### NOTA ESPECIAL PARA OS PAIS E REPRESENTANTES LEGAIS

**Nós** podemos realizar a coleta e tratamento de Dados Pessoais de crianças e adolescentes com idade inferior a 18 anos em Nossos Ambientes, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, e, portanto, poderá haver a necessidade de consentimento legal dos pais ou representantes legais para as finalidade específicas.

Ainda que na coleta e tratamento dos Dados Pessoais de crianças e adolescentes haja o consentimento, os pais devem supervisionar as atividades online dos seus filhos menores de idade em Nossos Ambientes, em especial em Nossos Ambientes digitais.

As atividades de adolescentes maiores de 16 anos e menores de 18 anos devem ser assistidas pelos pais ou representantes legais.

## 2. SOBRE DADOS QUE COLETAMOS

**2.1. Como coletamos Dados.** Os Dados, incluindo Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis, poderão ser coletados quando **Você** os submete ou quando **Você** interage em Nossos Ambientes e utiliza dos nossos serviços, o que inclui:

O que podemos coletar?	Para que coletamos?
Dados cadastrais ( <i>online</i> )	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nome completo</li><li>• E-mail</li><li>• Telefone celular</li><li>• Documento de identidade (CPF, RG, Passaporte)</li><li>• E-mail</li><li>• Data de nascimento;</li><li>• Número de beneficiário do plano de saúde</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>(i) Identificar e autenticar <b>Você</b> para possibilitar o envio de comentários em nosso <b>Site</b>.</li><li>(ii) Realizar o atendimento via WhatsApp para consulta de orçamento ou pré agendamentos;</li><li>(iii) Permitir o fornecimento de serviços e funcionalidades mais personalizados e adequados às suas necessidades, inclusive em alinhamento aos nossos interesses legítimos e comerciais.</li><li>(iv) Ampliar nosso relacionamento, informar <b>Você</b> sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos que consideramos relevantes para <b>Você</b>.</li><li>(v) Garantir a portabilidade dos Dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de nossa atuação, caso solicitado por <b>Você</b>, cumprindo com obrigação do artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.</li></ul>
Dados cadastrais (recepção presencial)	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nome completo</li><li>• Documento de identidade (CPF, RG, Passaporte)</li><li>• E-mail</li><li>• Data de nascimento</li><li>• Gênero</li><li>• Altura</li><li>• Peso</li><li>• Fotografia no local</li><li>• Nacionalidade</li><li>• Local de nascimento (naturalidade)</li><li>• Estado Civil</li><li>• Raça ou origem étnica</li><li>• Telefones/Celulares para contato</li><li>• Filiação</li><li>• Escolaridade</li><li>• Histórico de transações financeiras</li><li>• Informação de cartão de crédito</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>(i) Identificar e autenticar <b>Você</b> ao utilizar-se de nossas unidades de atendimento, consulta, internação e pronto socorro.</li><li>(ii) Cumprir com as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços e exigidas por órgãos de saúde.</li><li>(iii) Dar entrada a solicitações e atendimentos presencialmente nas unidades de internação e ambulatório particular, oncologia, triagem e para abertura de fichas e internação dos pacientes.</li><li>(iv) Solicitar autorização de realização de exame e/ou consulta junto ao convênio médico.</li><li>(v) Ampliar nosso relacionamento, informar <b>Você</b> sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos que consideramos relevantes para <b>Você</b>.</li><li>(vi) Garantir a portabilidade dos Dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de nossa atuação, caso solicitado por <b>Você</b>, cumprindo com obrigação do artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de beneficiário do plano de saúde</li> <li>• Número do Cartão Nacional de Saúde (CNS)</li> <li>• Endereço residencial</li> </ul>	
<b>Dados de Identificação digital</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endereço IP e Porta Lógica de Origem</li> <li>• Dispositivo (versão do sistema operacional)</li> <li>• Geolocalização</li> <li>• Registros de data e horário cada ação que <b>Você</b> realizar</li> <li>• Quais telas <b>Você</b> acessou</li> <li>• ID da sessão</li> <li>• Cookies</li> <li>• Imagens em vídeo capturadas em CCTV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Identificar e autenticar <b>Você</b>.</li> <li>(ii) Cumprir com obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014.</li> <li>(iii) Monitoramento de segurança dos Nossos Ambientes em prol da sua e da nossa segurança.</li> </ul>
<b>Dados Pessoais Sensíveis</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de saúde atual</li> <li>• Queixas de saúde</li> <li>• Doenças preexistentes</li> <li>• Prontuário médico</li> <li>• Histórico do prontuário médico</li> <li>• Medicamentos utilizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Assegurar o tratamento de solicitações e atendimentos presenciais nas unidades de internação e ambulatório particular, oncologia, triagem, por médicos e profissionais de saúde;</li> <li>(ii) Proteger a sua vida, em situações de urgência e emergência, bem como para oferecer tratamento médico adequado; e</li> <li>(iii) Cumprir com as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços e exigidas por órgãos de saúde.</li> </ul>

**2.2. Dados necessários.** Muitos de nossos serviços dependem diretamente de alguns Dados informados na tabela acima, principalmente Dados Cadastrais. Caso **Você** opte por não fornecer alguns desses Dados, podemos ficar impossibilitados de prestar total ou parcialmente nossos serviços à Você.

**2.3. Atualização e Veracidade dos Dados.** **Você** é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela e pela atualização dos Dados que **Você** fornece, portanto, fique atento e confira os lançamentos que fizer nos formulários.

**2.3.1.** Da mesma forma, **Nós** não somos obrigados a tratar quaisquer dos seus Dados se houver razões para crer que tal tratamento possa nos imputar qualquer infração legalmente aplicável, ou se os Nossos Ambientes estiverem sendo utilizados para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à ética e/ou a moralidade.

**2.4. Base de Dados.** A base de dados formada por meio da coleta de Dados é de nossa propriedade e está sob nossa responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos dos negócios descritos nesta Política.

**2.5. Tecnologias empregadas.** Nós utilizamos a(s) seguinte(s) tecnologia(s):

- (i) *Cookies*, utilizados para melhorar a funcionalidade do nosso **Site**, de acordo com as informações disponíveis na Política de Cookies. A qualquer tempo, **Você** pode bloquear o uso de *Cookies* através das configurações do seu navegador de *Internet*, hipótese em que algumas funcionalidades de nosso **Site** poderão ser limitadas.

**2.5.1.** Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política.

**2.6. Nós não utilizamos nenhum tipo de decisão unicamente automatizada que impacte Você.**

### **3. COMO COMPARTILHAMOS DADOS E INFORMAÇÕES**

**3.1. Hipóteses de compartilhamento dos Dados.** Os Dados coletados e as atividades registradas podem ser compartilhados:

- (i) Com autoridades judiciais, regulatórias, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
- (ii) De forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação.
- (iii) Com empresas parceiras e prestadores de serviços necessários à execução dos nossos serviços e funcionalidades, sempre exigido de tais organizações o cumprimento das diretrizes de segurança e proteção de dados, conforme item 4.5 desta Política.

**3.2. Anonimização de Dados.** Para as finalidades de pesquisas, divulgação de dados estatísticos à imprensa, os dados fornecidos por **Você** serão compartilhados de forma anonimizada, isto é, de forma que não possibilite a sua identificação.

### **4. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS E COMO VOCÊ TAMBÉM PODERÁ PROTEGÊ-LOS**

**4.1. Medidas que tomamos. Nós** empregamos os melhores esforços para manter a sua privacidade e a segurança das suas informações por meio da adoção de medidas de segurança técnicas, físicas e administrativas:

- (i) **medidas técnicas**, como por exemplo transmissão de dados pessoais por meio de página de internet segura, armazenamento de dados em meios eletrônicos que mantêm altos padrões de segurança, utilização de sistema cujo acesso é controlado;
- (ii) **medidas físicas**, tais como acesso restrito a pessoas autorizadas mantidos em instalações que incluem, uso de ferramentas de segurança de mercado; e
- (iii) **medidas administrativas**, incluindo a adoção de Políticas e Normas de Segurança, treinamentos/conscientização de colaboradores, acordos de confidencialidade.

**4.2. Cuidados que Você dever tomar.** É muito importante que **Você** proteja seus Dados contra acesso não autorizado ao seu computador ou celular, conta ou senha quando estiver em Nossos Ambientes digitais, além de se certificar de sempre clicar em “sair” ao encerrar sua navegação em um computador compartilhado. Também é muito importante que **Você** saiba que nós nunca enviaremos mensagens eletrônicas com anexos que possam ser executados (extensões: .exe, .com, entre outros) ou ainda links para eventuais downloads. Nossos e-mails têm a finalidade de trazer informações sobre suas consultas e exames, bem como sobre demais informações que **Você** requisitou.

**4.3. Acesso aos Dados Pessoais, proporcionalidade e relevância.** Internamente, os Dados Pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios da proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do nosso negócio, além do compromisso de confidencialidade e preservação da sua privacidade nos termos desta Política.

**4.4. Links externos.** Quando **Você** utilizar Nossos Ambientes digitais, **Você** poderá ser conduzido, via *link*, a outros portais ou plataformas, que poderão coletar suas informações e ter sua própria Política de Tratamento de Dados.

**4.4.1.** Caberá a **Você** ler a Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de tais portais ou plataformas fora dos Nossos Ambientes. Nós não somos responsáveis pelas Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de terceiros e nem pelo conteúdo de quaisquer *websites* conteúdos ou serviços ligados à ambientes que não os nossos.

**4.4.2. Serviços de parceiros.** Nós possuímos parceiros comerciais que, eventualmente, podem oferecer serviços por meio de funcionalidades ou sites que podem ser acessados a partir dos Nossos Ambientes. Os Dados fornecidos por **Você** a estes parceiros serão de responsabilidade destes, estando assim sujeitos às suas próprias práticas de coleta e uso de dados.

**4.5. Processamento por terceiros sob nossa diretriz.** Caso empresas terceirizadas realizem o Tratamento em nosso nome de quaisquer Dados Pessoais que coletamos, as mesmas respeitarão as condições aqui estipuladas e as normas de segurança da informação, obrigatoriamente.

**4.6. Comunicação por e-mail.** Para otimizar e melhorar nossa comunicação, quando enviamos um e-mail para **Você** podemos receber uma notificação quando eles são abertos, desde que esta possibilidade esteja disponível.

## 5. COMO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS E O REGISTRO DE ATIVIDADES

**5.1. Prazo de Armazenamento.** Os Dados Pessoais coletados e os registros de atividades são armazenados em ambiente seguro e controlado por um prazo mínimo que segue a tabela abaixo:

PRAZO DE ARMAZENAMENTO	FUNDAMENTO LEGAL
Enquanto durar a relação e não houver pedido de apagamento ou revogação de consentimento	Art. 9, Inciso II da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
5 anos após o término da relação	Art. 12 e 34 do Código de Defesa do Consumidor
20 anos após o último registro em prontuário	Art. 6º da Lei nº 13.787/2018
6 meses para os Dados de Identificação Digital	Art. 15, Marco Civil da Internet

**5.2. Prazos de armazenamento superiores.** Poderemos permanecer com o histórico de registro de seus Dados por prazo maior nas hipóteses que a lei ou norma regulatória assim estabelecer ou para preservação de direitos.

**5.3.** Os Dados coletados serão armazenados em nossos servidores localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*), o que poderá exigir uma transferência e/ou processamento destes Dados fora do Brasil..

**5.4. Registros de gravação.** Também podemos manter registros de gravações de CFTV por períodos curtos em acordo com nossas políticas de segurança e monitoramento de ambientes físicos, para proteger **Você**, nossos colaboradores e Nossos Ambientes.

## 6. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS

**6.1. Seus Direitos básicos.** **Você** poderá solicitar a confirmação da existência tratamento de Dados Pessoais, além da exibição ou retificação de seus Dados Pessoais, por meio dos nossos Canais de Atendimento, nos termos do item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

**6.2. Limitação, oposição e exclusão de dados.** Pelos Canais de Atendimento, **Você** poderá também requerer:

- (i) A limitação do uso de seus Dados Pessoais;
- (ii) Manifestar sua oposição e/ou revogar o consentimento quanto ao uso de seus Dados Pessoais;
- (iii) A portabilidade dos Dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de nossa atuação; ou
- (iv) Solicitar a exclusão de seus Dados Pessoais que tenham sido coletados por **Nós**.

**6.2.1.** Caso **Você** solicite a exclusão de seus Dados Pessoais, pode ocorrer que os Dados precisem ser mantidos por período superior ao pedido de exclusão, nos termos do artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, para (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória ou (iii) transferência a terceiro (respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na mesma Lei). Em todos os casos, será assegurada a anonimização dos Dados Pessoais na medida do possível.

**6.2.2.** Findos o prazo de manutenção e a necessidade legal, os Dados Pessoais serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados exclusivamente de forma anonimizada para fins estatísticos.

## 7. INFORMAÇÕES SOBRE ESSA POLÍTICA

**7.1. Alteração do teor e atualização.** **Você** reconhece o nosso direito de alterar o teor desta Política a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente.

**7.2. Inaplicabilidade.** Caso algum ponto desta Política seja considerado inaplicável pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou por outra autoridade administrativa ou judicial, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

**7.3. Comunicação Eletrônica.** **Você** reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços informados no seu cadastro), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, também são válidas, eficazes e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços que prestamos, aos seus Dados, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, sendo exceção apenas o que essa Política prever como tal.

**7.4. Canais de Atendimento.** Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes nesta Política de Privacidade e Tratamento de Dados, **Você** poderá entrar em contato por meio do canal de atendimento apontado a seguir:

- (i) [portaldotitular.korasaude.com.br/titular\\_kora](http://portaldotitular.korasaude.com.br/titular_kora)

**7.4.1.** **Você** também poderá entrar em contato diretamente com o nosso DPO:

- (i) **Nome:** Jeferson Vieira Rossmann
- (ii) **E-mail:** [dpo@korasaude.com.br](mailto:dpo@korasaude.com.br)

**7.5. Lei aplicável e foro.** Essa Política será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro da Comarca de Palmas, Estado de Tocantins, para dirimir qualquer controvérsia que envolva este documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

## 8. GLOSSÁRIO

**8.1.** Para os fins desta Política, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:

- (i) **Anonimização:** 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.
- (ii) **CCTV:** “Closed Circuit Television” ou “Circuito Fechado de Televisão”, em tradução livre. Sistema de monitoramento e vigilância por câmera que remete as imagens em tempo real para um gravador de vídeo e/ou central de monitoramento através de sistema cabeado ou por IP.
- (iii) **Cloud Computing:** Ou computação em nuvem, é tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a Internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.
- (iv) **Cookies:** Pequenos arquivos salvos nos seus dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar sua navegação de acordo com o seu perfil.
- (v) **Dados:** Quaisquer informações inseridas, tratadas ou transmitidas através dos Nossos Ambientes.
- (vi) **Dados Pessoais:** Dados relacionados a pessoa natural identificada ou identificável.
- (vii) **Dados Pessoais Sensíveis:** 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, quando vinculados a uma pessoa natural.
- (viii) **Decisões unicamente automatizadas:** Decisões que afetam um usuário que foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de uma operação humana, com base em tratamento automatizado de dados pessoais.
- (ix) **Encarregado (Data Protection Officer -DPO):** Pessoa indicada por **Nós** para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- (x) **ID de Sessão:** Identificação da sessão de usuários quando é efetuado o acesso aos Nossos Ambientes.
- (xi) **IP:** Abreviatura de *Internet Protocol*. É conjunto alfanumérico que identifica os dispositivos dos usuários na Internet.
- (xii) **Tratamento:** 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.

**9. ACESSE E SAIBA MAIS NO PORTAL DO TITULAR:**

- [portaldotitular.korasaude.com.br/titular\\_kora](http://portaldotitular.korasaude.com.br/titular_kora)