

Política de Privacidade

A RADIOCLÍNICA valoriza e respeita a privacidade e a proteção dos dados pessoais de seus clientes, usuários, parceiros e colaboradores, tendo como objetivo primordial garantir a confidencialidade e a segurança dos mesmos, durante e após seu relacionamento conosco, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas pertinentes.

A presente Política de Privacidade se aplica a todos os titulares de dados pessoais que venham a se relacionar com a RADIOCLÍNICA e tem por objetivo esclarecer, de forma transparente, como seus dados serão coletados, tratados, divulgados, protegidos, armazenados, compartilhados e eliminados, de acordo com a legislação vigente.

Salientamos que não solicitamos informações, nem coletamos dados pessoais de crianças e adolescentes sem o expresso consentimento de seu responsável legal.

Ressaltamos que, além de respeito à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, nossas atividades são pautadas pelo sigilo e confidencialidade dispostos nas diversas leis e regulações do setor de saúde e normas éticas médicas.

Ao utilizar os serviços oferecidos através de nosso Website, o titular de dados declara ser maior de 18 (dezoito) anos, possuir capacidade civil plena para a aceitação dos termos e condições desta Política de Privacidade e do Termo de Consentimento para todos os fins de direito.

I - DEFINIÇÕES:

Dados Pessoais: Qualquer informação relacionada a uma pessoa natural, identificada ou identificável, em qualquer mídia ou formato, inclusive registros eletrônicos ou computadorizados, bem como em arquivos baseados em papel.

Dados pessoais sensíveis: informação 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.

Dado anonimizado: informação sobre um titular de dados que somente o identifica quando associada a informação adicional relativa ao titular, mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

Titular dos Dados Pessoais: Pessoa física a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento pela empresa, que utilize ou visite nosso Website, Plataformas, nos contate via telefone, e-mail e WhatsApp e/ou compareça pessoalmente em nossa unidade física para a realização de algum exame/serviço.

Finalidade: O objetivo de se coletar os dados pessoais para cada ato de tratamento.

Necessidade: Motivo estritamente necessário para coletar os dados pessoais para atingir a finalidade, evitando-se a coleta excessiva ou desnecessária.

Consentimento: Autorização livre, informada e inequívoca pelo qual o titular ou responsável concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade. Portanto, é a permissão para que a RADIOCLÍNICA trate seus dados pessoais para um propósito previamente descrito e necessário, com a devida autorização expressa do titular.

Encarregado ou Data Protection Officer (DPO): Pessoa indicada pela RADIOCLÍNICA, responsável por atender as demandas dos titulares de dados pessoais (clientes, usuários etc.). Caso você tenha dúvidas sobre como a RADIOCLÍNICA utiliza as suas informações pessoais, por gentileza, entre em contato através do e-mail e telefone abaixo indicados:

E-mail: dpo@radioclinicaudi.com.br

Telefone: (34) 3210-2054

II – MOTIVO DA COLETA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Para que possamos lhe oferecer um serviço de qualidade, é necessário que tenhamos acesso a alguns de seus dados pessoais, suficientes e necessários para a execução de nossas atividades de forma eficiente e segura. O tipo de dado pessoal e as finalidades para as quais são tratados, varia conforme a atividade realizada ou, ainda, poderá variar de acordo com a relação que você possui com a RADIOCLÍNICA (paciente, médico, fornecedor, etc).

A RADIOCLÍNICA apenas coleta e recebe os dados pessoais fornecidos por seus clientes e parceiros de forma livre, consciente, voluntária.

A RADIOCLÍNICA somente coleta ou recebe seus dados pessoais quando:

- a) você navega em nosso Website;
- b) você preenche os formulários disponibilizados em nossa Plataforma para agendamento dos exames desejados;
- c) você nos fornece as informações através de telefone, WhatsApp ou e-mail para agendamento de exames;
- d) você se dirige à nossa unidade física e nos fornece os dados necessários para a efetivação de cadastro, realização do exame agendado e elaboração do laudo médico;
- e) você acessa nossas Plataformas para obter os resultados de seus exames.

Salientamos que quando você realiza seu cadastro e/ou preenche os formulários fornecidos pela RADIOCLÍNICA, os dados pessoais coletados são mantidos em sigilo e são utilizados apenas para a finalidade que motivou o registro, conforme a prestação de serviço realizada.

A RADIOCLÍNICA somente utiliza seus dados pessoais para as seguintes finalidades:

Prestação de serviços de exames de diagnóstico por imagem

Para a prestação de serviços de exames de diagnóstico por imagem, os dados coletados e tratados são fornecidos por você e/ou pelo seu médico, através da entrega dos exames e diagnósticos anteriores e também por meio do pedido médico.

As principais categorias de dados pessoais coletados pela RADIOCLÍNICA relacionados aos pacientes, necessários à realização dos exames são: nome completo, data de nascimento, estado civil, gênero, filiação, RG, CPF, endereço completo, e-mail e telefone de contato.

A RADIOCLÍNICA também coleta dados sensíveis de saúde durante a prestação de seus serviços são: os resultados de quaisquer testes ou procedimentos; informações sobre sua história clínica anterior (por exemplo, medicação tomada, resultados de testes anteriores, etc); informações fornecidas pelo seu profissional de saúde e/ou especialista médico de referência; informações coletadas diretamente de você (incluindo verbalmente) quando você frequenta nossas clínicas (peso, altura, data da última menstruação) e dados do convênio médico (tipo de convênio e número da carteira).

Em nossa unidade física, possuímos câmeras de segurança, para garantir sua segurança enquanto aguarda para a realização de seu cadastro e/ou exame.

Se você optar por não fornecer seus dados pessoais (incluindo dados pessoais sensíveis) à RADIOCLÍNICA, podemos não ser capazes de fornecer os serviços que você solicitou.

Para os visitantes do nosso site, os únicos dados pessoais que coletamos são os dados pessoais que você nos fornece sobre você, se houver.

Atendimento através dos canais de atendimento ao cliente

Quando você nos contata através dos canais de atendimento ao cliente, quais sejam: telefone, WhatsApp, e-mail e Website, seja para agendamento de exames, esclarecimento de dúvidas, recebimento de reclamações e sugestões, coletamos e tratamos os dados pessoais fornecidos por você, os quais variam de acordo com a atividade a ser realizada. Entre esses dados pessoais, podemos coletar: nome completo, e-mail, telefone de contato e convênio médico.

Ressaltamos, outrossim, que utilizamos cookies para registrar de forma automática as informações sobre os dispositivos móveis, endereço de IP, MAC ou outro identificador único para o computador, bem como seu local e horário de acesso ao site.

É importante ressaltar que nem todos os cookies contém informações que permitem a identificação do usuário, sendo que determinados tipos de cookies podem ser empregados simplesmente para que o site seja carregado corretamente ou para que suas funcionalidades funcionem do modo esperado.

Acesso à Plataforma de Resultado de Exames

A RADIOCLÍNICA disponibiliza algumas Plataformas aos seus pacientes e médicos parceiros, para que possam visualizar o resultado dos exames realizados. Os dados coletados nessa atividade são: nome completo, e-mail, telefone, data de nascimento, peso, altura, imagens médicas, laudos de exames, número do protocolo e senha recebidos quando da realização do exame.

Cobrança dos valores decorrentes dos serviços prestados

Para que a RADIOCLÍNICA possa realizar a cobrança dos valores referentes aos exames realizados e a emissão da Nota Fiscal respectiva, necessitamos da coleta das seguintes informações: nome completo, CPF, telefone, endereço, dados bancários (banco, agência, conta), número do cartão de crédito, nome do titular do cartão de crédito e data de validade.

III – DA NECESSIDADE DO CONSENTIMENTO

A LGPD estabelece diversas situações em que é permitido o tratamento de dados pessoais independentemente do consentimento do titular daqueles dados. São as chamadas “bases legais para o tratamento de dados”.

Isso significa que a RADIOCLÍNICA poderá coletar e tratar os seus dados pessoais independentemente do seu consentimento, caso estivermos respaldados por uma base legal prevista na LGPD que nos permita tratar os seus dados, tais como execução de contrato, tutela à saúde, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direito e legítimo interesse.

Quando nos basearmos apenas em “consentimento”, pediremos o seu consentimento específico para tratar os seus dados pessoais.

IV - COMO SEUS DADOS PESSOAIS SÃO UTILIZADOS

As informações e os dados serão utilizados de acordo com a finalidade para os quais foram coletados e/ou recebidos e em decorrência dos serviços prestados pela RADIOCLÍNICA, dentro do portfólio de serviços oferecidos no atendimento presencial ou nas plataformas digitais.

Disponibilizamos, abaixo, uma lista de finalidades de uso de dados pessoais pela RADIOCLÍNICA:

- a) Realização de exames de diagnóstico por imagem;
- b) Agendamento de exames;
- c) Autorização de exames junto a operadora de saúde;
- d) Entrega de exames e laudos;
- e) Concessão de acesso e uso em nossas plataformas digitais e serviços;
- d) Acesso ao histórico de exames, laudos, resultados;
- e) Fornecimento de senhas de acesso nas plataformas digitais;
- f) Desenvolvimento de pesquisas de satisfação;
- g) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- h) Faturamento e cobrança de valores devidos em contraprestação pelos serviços prestados.

V - ONDE OS DADOS SÃO ARMAZENADOS

As informações e os dados pessoais coletados são armazenados na base de dados da RADIOCLÍNICA ou em base de dados mantidas “na nuvem” e somente são acessados por profissionais devidamente autorizados e contratados pela RADIOCLÍNICA, os quais são orientados e treinados a agir de acordo com a legislação de dados vigente.

Nosso objetivo é fornecer aos nossos clientes e parceiros um serviço seguro, rápido e confiável. Como um provedor de serviços nacional, executamos nossos serviços com as melhores práticas operacionais usadas globalmente. Desse modo, utilizamos vários procedimentos de segurança para proteger a confidencialidade, segurança e integridade de seus dados pessoais, prevenindo a ocorrência de eventuais danos em virtude do tratamento desses dados.

Atualmente, armazenamos dados em datacenter próprio, cuja localização é de extremo sigilo para que não haja invasões físicas e possíveis captura de seus dados. O acesso a determinados dados é restrito e acessados somente para a prestação dos serviços, suporte ao cliente e suporte técnico.

VI - POR QUANTO TEMPO OS DADOS SÃO ARMAZENADOS

A RADIOCLÍNICA manterá todos os seus dados e informações pessoais enquanto seu cadastro estiver ativo em nossa base de dados e conforme seja necessário para execução de seus serviços, de acordo com o período determinado por lei ou até eventual requerimento de exclusão solicitada pelo titular do dado.

Todavia, salientamos que a RADIOCLÍNICA poderá reter seus dados pessoais após eventual pedido de exclusão, para cumprimento de obrigação legal que exija guarda e manutenção, para a solução de litígios e garantir o cumprimento de contratos.

VII - COM QUEM COMPARTILHAMOS ESSAS INFORMAÇÕES

A RADIOCLÍNICA não comercializa os dados pessoais fornecidos por seus clientes, parceiros e colaboradores.

Haverá a comunicação de dados pessoais entre os departamentos da RADIOCLÍNICA, com acesso restrito a colaboradores autorizados, sempre que necessário, com a finalidade de proporcionar ao cliente um serviço de qualidade.

Poderemos, também, compartilhar as informações pessoais coletadas a terceiros, nas seguintes situações e nos limites exigidos e autorizados pela Lei:

- a) Com o médico solicitante dos serviços;
- b) Pessoas por você autorizado;
- c) Responsável legal (menor de idade);
- d) Quando necessário, em decorrência de obrigação legal, para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ou decisão judicial;
- e) Parceiros envolvidos na execução e/ou prestação de serviço em nome da RADIOCLÍNICA;
- f) Para finalidades administrativas como: cobrança de valores devidos, manutenção de sistemas e equipamentos, segurança e gerenciamento de risco.

Cabe esclarecer que nas hipóteses de compartilhamento, são adotadas todas as medidas razoáveis para a proteção dos dados pessoais, observadas as instruções impostas contratualmente, os preceitos da LGPD e a Política de Proteção de Dados Pessoais e Uso de Cookies da RADIOCLÍNICA, a fim de que haja garantias suficientes de execução de medidas técnicas e operacionais adequadas para a segurança e proteção dos direitos dos titulares dos dados.

VIII - COMO PROTEGEMOS AS INFORMAÇÕES PESSOAIS

A RADIOCLÍNICA se utiliza de todas as medidas preventivas de segurança, criptografia, monitoramento e níveis de acesso com o que há de mais moderno em termos de tecnologia para identificar vulnerabilidades e ataques para proteger seus dados pessoais contra publicações não autorizadas, mau uso ou alteração, além de auditorias internas para acompanhar como está a segurança das informações.

Vale mencionar que mesmo com todo empenho de medidas de segurança promovidas pela empresa, o cliente entende e concorda que os computadores conectados à internet estão sujeitos e podem ser vulneráveis, pois existem muitos tipos de ataques de novos vírus, malwares, corrupção de rede, sobrecarga, etc. Nesse sentido, não há garantia plena de que as informações não poderão ser acessadas, divulgadas, alteradas ou destruídas por violação de qualquer uma das proteções físicas, técnicas ou administrativas.

IX - QUAIS OS SEUS DIREITOS COM RELAÇÃO AOS SEUS DADOS

A RADIOCLÍNICA coletará os seus dados pessoais de acordo com a finalidade do serviço, quando devidamente autorizado, mediante seu expresso e inequívoco consentimento.

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) (“LGPD”) e conforme previsto nesta Política, a RADIOCLÍNICA possui base legal para coletar, produzir, receptor, classificar, utilizar, acessar, reproduzir, transmitir, distribuir, processar, arquivar, armazenar, eliminar, avaliar ou controlar a informação, modificar, comunicar, transferir, difundir ou extrair dados sobre o titular dos dados pessoais.

Com relação à essa base legal, um dos pontos trata do recolhimento do seu consentimento, de forma expressa e inequívoca mediante assinatura de Termo de Consentimento, o qual será utilizado nos contratos e procedimentos preliminares contratuais e interesses legítimos, desde que tal processamento não viole seus direitos e liberdades.

O titular de dados tem o direito de negar ou retirar o consentimento fornecido para a RADIOCLÍNICA quando esta for a base legal para tratamento dos dados pessoais, podendo a RADIOCLÍNICA encerrar a consecução de seus serviços para este usuário na hipótese de ocorrência de tal solicitação. Ao receber informações que não sejam mais do seu interesse, poderá cancelar a qualquer momento entrando em contato diretamente conosco pelo e-mail: dpo@radioclinicaudi.com.br.

A RADIOCLÍNICA oferece aos seus clientes e parceiros acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, disponibilizado de forma clara, adequada e ostensiva acerca de, entre outras características

previstas em regulamentação para o atendimento de várias opções para informar, corrigir, excluir os seus dados pessoais coletados, o que poderá requerer as seguintes ações:

Confirmação da existência de tratamento de dados: o titular poderá requerer a confirmação de quais dados seus são tratados pela empresa e para qual finalidade;

Acesso aos Dados: o titular terá sempre o direito de acessar os seus dados pessoais que encontram-se em poder da empresa;

Correção de dados pessoais: o titular poderá solicitar atualização, edição ou correção dos seus dados pessoais sempre que identificar que eles estão incorretos ou desatualizados;

Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais: o titular de dados poderá vir a solicitar a anonimização de seus dados, a fim de que estes lhes sejam desassociados, direta ou indiretamente e também requer o bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;

Portabilidade dos dados pessoais: o titular poderá exigir que seus dados sejam transferidos a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os nossos segredos de negócio, após a regulamentação dos meios pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados;

Eliminação de dados: o titular dos dados poderá requerer a eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento, desde que a empresa não tenha a obrigação de retê-los em virtude de obrigação legal ou regulatória ou quando necessário para o exercício regular de direitos em processo judicial.

Informações sobre o compartilhamento dos dados pessoais: o titular de dados terá direito à informações sobre com quem seus dados são compartilhados pela empresa;

O titular dos dados poderá fazer as requisições mencionadas acima entrando em contato com o nosso Data Protection Officer por meio do e-mail: dpo@radioclinica.com.br e os pedidos serão tratados de acordo com a LGPD.

Antes de respondermos a uma solicitação para exercício dos direitos mencionados acima, podemos solicitar que você nos forneça algumas informações para confirmarmos sua identidade.

X - ATUALIZAÇÕES DA NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TERMOS DE USO DE DADOS PESSOAIS

Esta Política de Privacidade e termos de uso de dados pessoais, bem como as demais informações constantes no Website, poderão ser atualizadas periodicamente e sem notificação prévia. Quaisquer alterações passarão a vigor imediatamente quando da publicação da Política de Privacidade revisada no site. Vale mencionar que utilizaremos suas informações pessoais em conformidade com a Política de Privacidade que estiver em vigor na época em que você forneceu tais informações. Caso o titular de dados tenha qualquer observação a respeito da política de privacidade do Website, por favor, entre em contato com a RADIOCLÍNICA, por meio do e-mail: dpo@radioclinicaudi.com.br.

VERSÃO: POL.TIC.01 - 01.2021