



LGPD

**Privacidade
e Proteção
de Dados**



Clínica da Cidade

Medicina Acessível



Aviso Geral de Privacidade e Proteção de Dados

A Clínica da Cidade, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ 29.159.485/0001, com sede na Rua Monte Aprazível, nº 155, salas 21/22/23/24, Ed. Oriente Square – Chácara da Barra, Campinas-SP, CEP 13.090-764, entende como extremamente relevantes os registros eletrônicos e os dados pessoais deixados por você ("Titular") na utilização dos diversos sites e serviços ("Serviços") da Clínica da Cidade, servindo a presente Política de Privacidade ("Política") para regular, de forma simples, transparente e objetiva, quais dados pessoais serão obtidos, assim como quando e de qual forma eles poderão ser utilizados.

1. Como a Clínica da Cidade trata de sua privacidade?

A Clínica da Cidade atua em duas frentes. A primeira é fornecendo serviços médicos e de exames diagnósticos. A segunda é na qualidade de franqueadora, operacionalizando serviço de franquia médica. Em função da natureza de suas atividades, faz o tratamento de um grande volume de dados pessoais, incluindo dados sensíveis.

Na condição de controladora desses dados e em adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, desenvolvemos a presente Política de Privacidade, para explicar, de forma objetiva e transparente, como realizamos esses tratamentos, para quais finalidades seus dados pessoais são utilizados e com quem são compartilhados.

Caso você tenha qualquer dúvida sobre os seus dados pessoais tratados pela Clínica da Cidade, sobre seus direitos com relação a eles, ou caso queira fazer qualquer solicitação relacionada a dados pessoais, entre em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados:

Encarregado	Juliana Xavier da Costa Honorato
E-mail	privacidade@clinicadacidade.com.br





2. A quem se destina essa política?

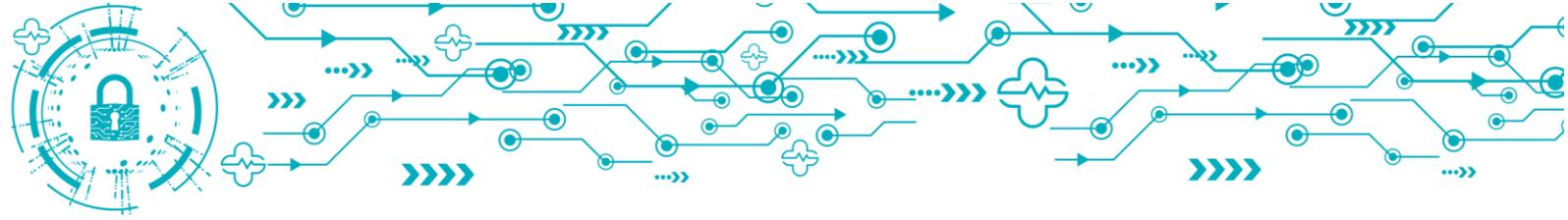
Esta política é endereçada aos titulares de dados pessoais utilizados pela Clínica da Cidade e engloba todas as operações de tratamento de dados pessoais realizadas, devendo ser observada por todos os nossos colaboradores, diretores, fornecedores e prestadores de serviços.

3. Termos utilizados

Para melhor compreensão, seguem definições de termos utilizados nesta Política de Privacidade, em consonância a aqueles utilizados na legislação de proteção de dados pessoais:

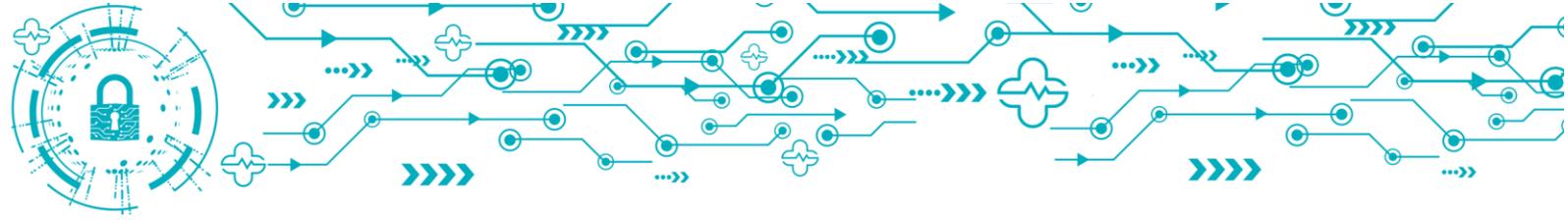
Dado pessoal	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
Dado pessoal sensível	Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
Banco de dados	Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
Cookies	São arquivos ou informações que podem ser armazenadas em seus dispositivos quando você visita os websites ou utiliza os





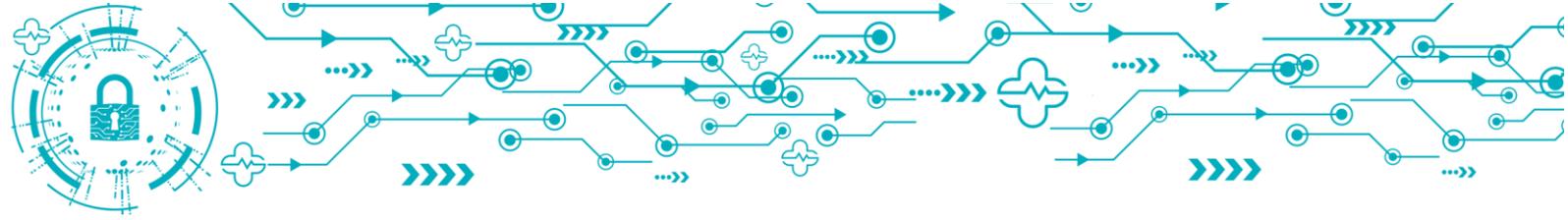
	<p>serviços on-line da Organização. A Clínica da Cidade utiliza cookies em seu site.</p>
Titular	<p>Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;</p>
Controlador	<p>Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;</p>
Operador	<p>Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;</p>
Encarregado de proteção de dados	<p>Pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados;</p>
Agentes de tratamento	<p>O controlador e o operador;</p>
Tratamento	<p>Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta,</p>





	<p>produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;</p>
Anonimização	<p>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;</p>
Consentimento	<p>Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;</p>
Compartilhamento	<p>Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por</p>





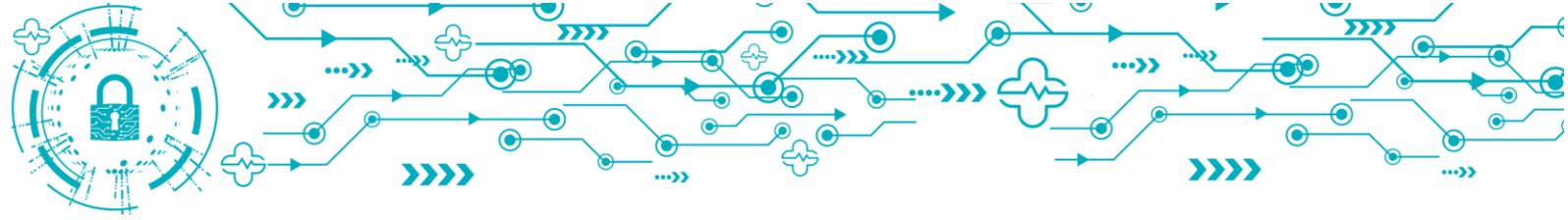
	esses entes públicos, ou entre entes privados;
RIP (Relatório de impacto à proteção de dados pessoais)	Documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco;
Autoridade nacional (ANPD)	Órgãos responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais.

4. Princípios a serem seguidos

Durante o tratamento de dados pessoais pela Clínica da Cidade, a empresa procurará sempre observar os princípios legais que regem as questões de privacidade:

Finalidade	Realizar o tratamento dos dados somente para os fins legítimos, específicos e informados ao titular.
Necessidade	Limitar o tratamento ao mínimo indispensável para a execução das finalidades.





Livre acesso	Garantir ao titular o acesso gratuito e prático sobre a forma e a duração do tratamento de todos os seus dados pessoais sob os cuidados da Clínica da Cidade.
Qualidade dos dados	Garantir aos titulares que seus dados armazenados estejam corretos e atualizados, de modo a cumprir adequadamente com as finalidades para as quais se destinam.
Transparência	Fornecer informações claras e precisas a respeito dos tratamentos realizados e dos controladores e operadores de dados, respeitados os segredos comerciais e industriais.
Segurança	Adotar as medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de perda ou divulgação indevida dos mesmos, nos limites técnicos razoáveis e no âmbito de suas responsabilidades.
Prevenção	Adotar medidas preventivas a fim de diminuir a ocorrência de danos aos dados pessoais tratados;





Não discriminação	Recusar-se terminantemente a realizar tratamento de dados pessoais para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos;
Responsabilização e prestação de contas	Demonstrar a adoção de medidas eficazes para a proteção de dados, a fim de comprovar a observância às leis de proteção de dados pessoais.

5. Quais dados pessoais são tratados pela Clínica da Cidade?

A Clínica da Cidade utiliza dados pessoais fornecidos pelos seus pacientes no momento do seu cadastro, bem como durante a execução dos serviços contratados, podendo também coletar informações de forma automatizada, através de acessos realizados pelo cliente ao nosso site institucional e/ou aplicativos eventualmente disponibilizados.

Veja a seguir quais são os dados pessoais tratados pela Clínica da Cidade e para quais finalidades são utilizados:

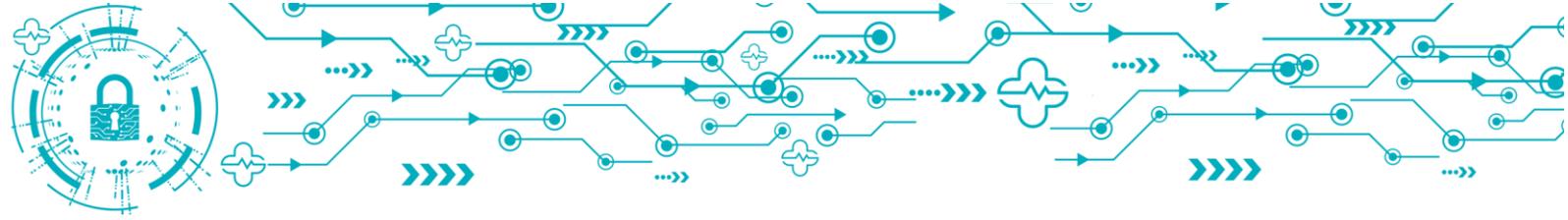
Dados cadastrais de nossos clientes Coletamos e armazenamos dados cadastrais simples de nossos clientes, como: Nome, CPF, RG, endereço, telefone, e-mail, sexo, data de	<ul style="list-style-type: none">• Cadastro para obtenção de orçamento e informações dos serviços prestados;• Controlar as alterações e exclusões;• Emissão de notas fiscais;• Controle de autorização de procedimentos e marcação de consultas e exames;
---	---





<p>nascimento, para as seguintes finalidades:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento e identificação do cliente nas unidades de saúde;• Registro de sugestões;• Envio de comunicados, correspondências e notícias;• Atendimento da legislação e normas complementares (ANS);• Atendimento da legislação e normas tributárias e fiscais;• Controlar o acesso às dependências físicas nas unidades da Clínica da Cidade;• Controlar o acesso aos sistemas e aplicativos disponibilizados;• Controle de cobrança e negativação de inadimplentes junto aos órgãos de proteção de crédito;• Ofertar novos serviços e/ou produtos;• Geração de usuários, login e senha para acesso a aplicativos / site;• Utilização em campanhas publicitárias em meios físicos/e/ou mídias sociais.
<p>Dados pessoais sensíveis</p> <p>Podemos tratar dados pessoais sensíveis de</p>	<ul style="list-style-type: none">• Registrar o histórico do paciente;• Controlar o prontuário médico;• Realizar o atendimento, triagem, anamnese, diagnóstico e prescrições aos pacientes;





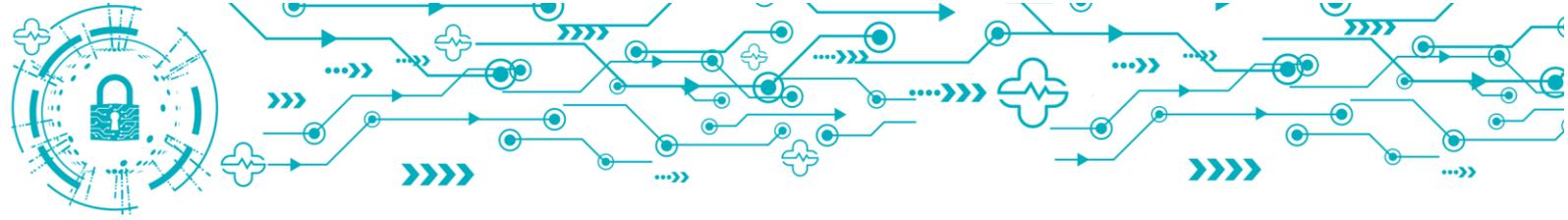
nossos clientes e seus dependentes, tais como: dados clínicos e de saúde, exames médicos, radiografias, tomografias, indicação clínica, CID de patologia, código de procedimento, doenças, sintomas, pressão arterial, temperatura corporal, medidas corpóreas, dados biométricos e genéticos, medicações prescritas, tratamentos realizados, histórico de doenças, informações comportamentais, prontuário médico, para as seguintes finalidades:

- Realizar procedimentos médicos e de enfermagem;
- Efetuar auditorias de contas médicas;
- Gerar declarações de comparecimento e atestados médicos;
- Identificar doenças e/ou agravos;
- Notificar a ANVISA sobre incidentes de saúde;

Também coletamos alguns dados pessoais e que podem incluir imagens de câmeras de segurança ou fotos, para fins de:

- Controle de acesso e de segurança patrimonial;
- Apuração de responsabilidade em casos de furtos/roubos.





Eventualmente ainda poderemos utilizar dados pessoais de nossos clientes em casos de:

- Cumprimento de ordens judiciais e de órgãos de fiscalização;
- Uso em processos administrativos e/ou judiciais.

6. Como fica o tratamento de dados de meus dependentes menores de idade?

O tratamento de dados de menores está condicionado ao consentimento específico dado por, pelo menos, um dos pais ou pelo responsável legal, observando os procedimentos disponibilizados pela Clínica da Cidade para tal consentimento.

Para autorizar a utilização dos dados de menores de idade, o responsável deverá conhecer estar de acordo com todas as condições previstas nesta política.

7. Quais são as bases legais para os tratamentos de dados pessoais realizados pela Clínica da Cidade?

A Clínica da Cidade respeita estritamente o princípio da legalidade para o tratamento dos dados pessoais de seus clientes, só sendo possível fazê-lo diante do enquadramento em alguma das bases legais previstas na legislação brasileira de proteção de dados pessoais.

No nosso caso, respaldamos o uso e o tratamento dos dados pessoais, através dos seguintes fundamentos:

- Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, notoriamente aquelas relacionadas às obrigações fiscais, tributárias e setoriais;





- Execução de contratos ou procedimentos preliminares, necessários para a prestação dos serviços inerentes às atividades da operadora de planos de saúde;
- Tutela da saúde, quando o uso dos dados pessoais for essencial para a execução de procedimentos médicos / de enfermagem relacionados no Rol de Procedimentos da ANS;
- Proteção da vida e da incolumidade física do titular ou de terceiros, em situações de urgência/emergência de atendimento;
- Exercício regular administrativos;
- Para atender aos interesses legítimos do controlador dos dados;
- Para a proteção de crédito;
- ou
- Mediante o consentimento do titular.

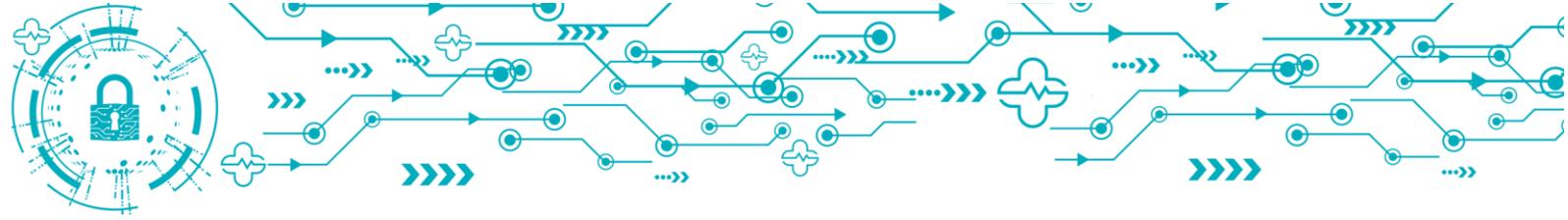
8. Com quem são compartilhados os dados pessoais tratados pela Clínica da Cidade?

A natureza das atividades desenvolvidas nas unidades da Clínica da Cidade exige em alguns casos, que os dados pessoais sejam compartilhados com terceiros externos.

Procuramos realizar tais transferências de dados e compartilhamentos somente quando necessário e com o maior zelo possível, aplicando as técnicas de segurança adequadas para minimizar riscos de perda ou vazamento de dados nestas condições.

Neste sentido, vamos ou poderemos compartilhar seus dados com nossos laboratórios parceiros, softwares/plataformas de atendimento, empresa de TI, contador, jurídico, empresas de marketing e órgãos governamentais.





9. Quais os direitos dos titulares de dados pessoais?

Todo titular de dados pessoais tratados pela Clínica da Cidade possui os seguintes direitos, **ressalvadas as hipóteses de guarda de dados por força de lei**:

- Ter confirmada a existência de tratamento de dados de sua titularidade;
- Acesso aos seus dados pessoais;
- Correção dos dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Revogação do consentimento, mediante requisição expressa e consequente eliminação dos dados tratados através do consentimento do titular;
- Obter informações sobre o compartilhamento dos dados;
- Reclamar sobre seus dados contra o controlador, perante a autoridade nacional de proteção de dados.

10. Quais as medidas de proteção adotadas pela Clínica da Cidade para proteger os dados pessoais?

A Clínica da Cidade adota as mais conceituadas técnicas de segurança da informação, visando proteger os dados pessoais dos seus clientes. Para tal, possui uma Política de Segurança da Informação implementada, que regulamenta a forma como os dados são tratados e armazenados na cooperativa e estabelece as diretrizes de segurança necessárias e adequadas à proteção dos dados.

Além disso, foi instituído também o Programa de Governança em Privacidade, que tem por objetivo zelar pelas boas práticas de privacidade, com a adoção de medidas técnicas e administrativas destinadas ao estabelecimento de uma cultura de proteção de dados pessoais, integrando tecnologia, processos e pessoas, sob constante monitoramento. Mantemos um mapa de dados sempre atualizado, e realizamos periodicamente o gerenciamento de riscos, gerando





ações para sua mitigação. Tais cuidados minimizam, porém, não impedem a possibilidade da ocorrência de incidentes com dados pessoais.

Em consonância com os princípios da responsabilidade e da transparência, a Clínica da Cidade se compromete a comunicar ao titular sobre qualquer incidente relacionado os seus dados pessoais que venha a ter conhecimento, bem como a adotar imediatamente as medidas de contingência recomendadas no seu plano de resposta a incidentes.

11. Sobre a retenção dos dados

A Clínica da Cidade, fundamentada no princípio da minimização, procurará eliminar ou anonimizar, sempre que possível, os dados pessoais que deixarem de servir às finalidades para as quais foram coletados.

Entretanto, em alguns casos tais dados poderão ser mantidos, para atendimento das obrigações legais ou regulatórias, que estabeleçam períodos para a sua guarda ou quando forem necessários para a defesa dos direitos da Clínica da Cidade e prova do cumprimento das obrigações contratuais, em eventuais processos administrativos ou judiciais.

12. Atualizações

Esta política de privacidade poderá ser atualizada a qualquer tempo, pela Clínica da Cidade, visando atender a legislação de proteção de dados pessoais, normas regulamentadoras ou alterações técnicas ou administrativas que justifiquem a sua manutenção. Suas novas versões serão disponibilizadas para acesso público, da mesma forma que a política atual.

