

# Política de Privacidade



A Associação Hospitalar Filhas de Nossa Senhora do Monte Calvário, cujo nome fantasia é Hospital Santa Virgínia, como doravante será designado, tem o compromisso de respeitar a sua privacidade e preza pela segurança de seus dados pessoais. Motivo pelo qual, a sua administração instituiu a presente política de privacidade (“Política”) para explicitar como são coletados e tratamos os seus Dados Pessoais.

POR FAVOR, RECOMENDAMOS QUE A POLÍTICA ABAIXO SEJA LIDA COM ATENÇÃO. ELA DESCREVE COMO SÃO TRATADOS OS SEUS DADOS PESSOAIS QUANDO VOCÊ: (I) UTILIZA OS SERVIÇOS DO HOSPITAL SANTA VIRGÍNIA; (II) UTILIZA NOSSAS PLATAFORMAS; (III) PARTICIPA DE NOSSAS CAMPANHAS; E (IV) NOS CONTATA ATRAVÉS POR DOS NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO.

Durante a sua navegação nas Plataformas (descritas abaixo) e nos websites do Hospital Santa Virgínia (“Plataformas”), quando Você contata o Hospital Santa Virgínia por e-mail, telefone e plataformas de comunicação online, para que possamos oferecer nossos serviços, o que pode incluir: (i) serviços prestados pela Plataforma ou (ii) serviços prestados fora da Plataforma, como nossos serviços na unidade física, é necessário que tenhamos acesso a determinadas informações sobre Você ou associadas a Você (“Dados Pessoais”).

Para fins desta Política, “Usuário” ou “Você” é todo o indivíduo que de alguma forma acessa as Plataformas ou utiliza dos nossos serviços.

A presente Política explica quais Dados Pessoais são coletados e tratados pelo Hospital Santa Virgínia e para quais finalidades, além de indicar com quem eles podem ser compartilhados e quais os recursos disponíveis para que você faça a gestão dos Dados Pessoais.

Em atenção às disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709, de 14/8/2018), e para o fim específico da execução deste instrumento, cumprimento de obrigação legal e/ou regulatória, o RESPONSÁVEL e/ou o PACIENTE autoriza(M) expressa e formalmente ao

HSV, o tratamento dos seus dados pessoais (assim entendido a sua coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração), sempre observada a boa-fé e os princípios legais para a sua utilização, ou sejam: finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas.

Atualmente, o Hospital Santa Virgínia inclui o tráfego de dados para identificação e atendimento aos pacientes com as seguintes empresas, além das operadoras de saúde com as quais mantém relacionamento comercial:

- Orizon do Brasil
- Matrix Sistemas e Serviços Ltda
- MV Informática Nordeste Ltda
- MV Sistemas de Medicina Diagnóstica Ltda
- WTT Tecnologia e Consultoria Ltda
- Senior Sistemas SA
- Microsoft – Comparex Brasil SA
- Brand Brasil Consultoria e Informática Ltda
- Epimed Solutions Tecnologia de Informações Médicas Ltda
- Tradimus Consultoria e Serviços em T.I. Ltda
- Laboratório Alvaro Análises Clínicas e Diagnósticos
- Laboratório Hermes Pardini
- Takaoka Anestesia

O Hospital não solicita informações, nem conscientemente coleta Dados Pessoais de crianças, que não tenham sido fornecidos por seu responsável legal. O tratamento de Dados Pessoais de menores de idade somente ocorre em seu melhor interesse e observando a necessidade de consentimento do seu responsável legal.

Ressalta que não é possível oferecer as funcionalidades da Plataforma e aos seus Serviços sem ter acesso aos Dados Pessoais. Ou seja, o tratamento dos Dados Pessoais é condição *sine qua non* para a utilização dos Serviços prestados pelo Hospital Santa Virgínia, seja como paciente ou

fornecedor. Não são coletados dados além do estritamente necessários para a execução da atividade a que se propõe.

Além de respeito à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, a prestação de serviços pelo Hospital Santa Virgínia é pautada no sigilo e confidencialidade dispostos nas diversas leis e regulações do setor de saúde e normas éticas médicas.

Esta política dispõe sobre:

- 1. Porque coletamos e tratamos Dados Pessoais**
- 2. Os Dados Pessoais coletados e tratados**
- 3. Uso de cookies e outras tecnologias de monitoramento**
- 4. A exclusão de Dados Pessoais**
- 5. O compartilhamento de Dados Pessoais**
- 6. Os seus direitos relacionados aos seus Dados Pessoais**
- 7. O armazenamento dos seus Dados Pessoais**
- 8. A necessidade de consentimento**
- 9. Website de terceiros**
- 10. Alterações nesta Política**

## **1. Porque coletamos e tratamos Dados Pessoais**

**1.1 Fontes dos Dados Pessoais.** O Hospital Santa Virgínia somente coleta ou recebe, através da prestação de serviços, seus Dados Pessoais quando:

- (i) Você nos fornece a informação diretamente, através de cadastro, formulário, e-mail, telefone ou plataforma de comunicação online;
- (ii) Você utiliza nossos Serviços;
- (iii) Recebemos seus Dados Pessoais de fontes legítimas e nos termos da lei.

**1.2 Principais finalidades para tratamento de Dados Pessoais.** Coletamos e tratamos Dados Pessoais em nossas atividades. O tipo de Dado Pessoal e as finalidades de uso de tais Dados Pessoais vão variar de acordo com a atividade ou ainda poderá variar se você for um paciente ou um médico.

Veja abaixo as principais finalidades de uso de Dados Pessoais e uma lista completa de fácil acesso sobre o uso dos dados pelo Hospital Santa Virgínia:

**Principais prestações de serviços.** Para realizarmos as principais prestações de serviços, podemos coletar e tratar dados fornecidos por você e/ou por seu médico através da receita ou pedido médico, bem como os dados resultantes dos exames e diagnósticos. Entre esses dados, poderemos coletar e tratar os seguintes Dados Pessoais: nome completo, data e local de nascimento, gênero, altura, peso, estado civil, filiação, CPF, RG, informações residenciais, e-mail, celular, tratamento ou prescrição médica, diagnóstico médico, histórico de saúde, material ou amostra biológica (a depender do exame), informações genéticas (a depender do exame), histórico clínico, etnia, dados bancários (se aplicável para pagamento) e dados de convênio (como tipo de convênio e número da carteira de convênio) entre outros necessários, que podem variar a depender do tipo de exame ou tipo de diagnóstico e etc. Os eventuais dados pessoais sensíveis fornecidos, tais como: racial ou étnica, convicção religiosa, opinião pública, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, só serão tratados se esta for a vontade destes e para a finalidade, forma e modo de interesse dos mesmos.

**Comunicação e informação sobre produtos e serviços do Hospital Santa Virgínia (incluindo marketing).** Poderemos coletar e tratar Dados Pessoais para comunicar com você, bem como para divulgar serviços que possam interessar a você.

Abaixo está disponibilizada uma lista das finalidades de uso de Dados Pessoais pelo Hospital Santa Virgínia:

- Para cadastrar Você nas Plataformas;
- Para identificar e autenticar o Usuário;
- Para realizar exames laboratoriais e clínicos;
- Para agendamento de consultas e exames;
- Para atendimento de Day Clinic;
- Para atendimento de serviços de infusão;
- Para a entrega de exames;
- Para disponibilidade e acesso a exames;
- Para a prestação de serviços em geral;

- Para realizar a cobrança de valores devidos em contraprestação pelo uso dos Serviços;
- Para entrar em contato com você (por e-mail, correio, mensagens de texto, WhatsApp e/ou telefone sobre diversos assuntos, inclusive o uso das Plataformas e/ou cobrança de valores devidos);
- Para realizar pesquisas de satisfação;
- Para envio de mensagens com informações sobre produtos ou Serviços;
- Para publicidade e marketing;
- Para cumprirmos de obrigações legais;
- Para emissão de Nota Fiscal do responsável e beneficiário;
- Para manter a segurança em nossos atendimentos;
- Para atender às suas solicitações e questionamentos;
- Para se comunicar com as operadoras de planos de saúde;
- Para manter a qualidade dos processos e atendimento do Hospital Santa Virgínia;

## **2. Sobre os Dados Pessoais coletados e tratados**

**Descrição dos Dado Pessoais.** Os Dados Pessoais tratados pelo Hospital incluem os abaixo indicados, que podem variar de acordo com o serviço solicitado, Plataforma utilizada ou atividade realizada:

2.1 Informações de Cadastro: nome completo, RG, CPF ou outro documento de identificação, data e local de nascimento, idade, gênero, etnia (quando necessário), nome do responsável legal (se menor de idade), estado civil, religião (quando quiser ser informado pelo cliente) nome do pai ou mãe, cônjuge, e-mail, telefone, dados de convênio e endereço completo.

2.2 Informações de Saúde: tratamento ou prescrição médica, diagnóstico, histórico médico, altura, peso, resultados de exames, material ou amostra biológica, histórico médico da família, informações genéticas e outras informações exigidas por lei.

2.3 Informações de Profissionais de Saúde: nome completo, gênero, endereço, telefone, e-mail, R.G, C.P.F, CRM, diploma e escolaridade, especialidade, dados bancários (quando aplicável), assinatura e outros dados que se façam necessários a depender da atividade (contratação ou

para a prestação dos Serviços).

2.4 Informações Financeiras: dados bancários (banco, agência e conta), número do cartão de crédito, nome do titular do cartão e data de validade.

2.5 Dados de Gravação do atendimento ao cliente: dados de voz quando da gravação de ligações/áudios de atendimento ao cliente ou uso de funcionalidade de voz.

### **3. Uso de cookies e outras tecnologias de monitoramento**

Em algumas atividades de tratamento de Dados Pessoais, o Hospital poderá utilizar as tecnologias abaixo:

Cookies: Cookie é um pequeno arquivo adicionado ao dispositivo ou computador do Usuário para fornecer uma experiência personalizada de acesso à Plataforma. Os cookies ajudam a analisar o tráfego de Internet ou nos permite saber quando o Usuário visitou um site específico, bem como promover remarketing, análises de fraude e risco e melhor conhecimento do usuário.

As Plataformas que utilizam a ferramenta *Google Analytics, Hotjar e Firebase*, coleta informações do Usuário como o endereço de IP, navegador utilizado, configurações de idioma, páginas acessadas, por meio de *cookies*, de forma anônima e para efeitos analíticos, não tendo como finalidade o fornecimento dos dados a terceiros sem autorização expressa do Usuário.

O Usuário poderá revogar a autorização quanto à utilização de *cookies*, através de seu navegador de preferência. Alertamos que, de acordo com a escolha realizada, certas funcionalidades dos nossos serviços poderão não funcionar de maneira ideal.

### **4. Sobre a exclusão de Dados Pessoais**

O Hospital estrutura as Plataformas e os Serviços para que os seus Dados Pessoais não sejam mantidos de maneira identificada por mais tempo do que o necessário. Ou seja, os Dados Pessoais são armazenados somente durante o período em que são necessários para as finalidades descritas acima, para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias ou para exercício regular de nossos direitos.

## **5. Quem mais terá acesso aos Dados Pessoais e porque**

O Hospital não vende nem comercializa os seus Dados Pessoais. Entretanto, podemos eventualmente compartilhar as suas informações com:

- (i) seus médicos ou outros profissionais que você consentir e/ou determinar o compartilhamento de seus Dados Pessoais;
- (ii) prestadores de serviços para a prestação de serviços ao Hospital Santa Virgínia, tais como para manutenção de sistemas e equipamentos, para serviços de cloud, para auxiliar na cobrança de valores devidos; para prestação de serviços diagnósticos (quando há terceirização), para envio de mensagens de marketing.
- (iii) autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
- (iv) empresas de auditoria tão somente para a realização de auditorias nas operações do Hospital Santa Virgínia e para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

## **6. Quais os seus direitos com relação aos seus Dados?**

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) (“LGPD”), você tem direito a:

- (i) Confirmação de que realizamos o tratamento dos seus Dados Pessoais;
- (ii) Acesso aos seus Dados Pessoais;
- (iii) Correção de Dados Pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (iv) Anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratado sem desconformidade com o disposto na LGPD;
- (v) Portabilidade dos seus Dados Pessoais a outro fornecedor de serviço;
- (vi) Eliminação dos Dados Pessoais tratados com base no seu consentimento, exceto nas hipóteses de conservação de Dados Pessoais previstas na LGPD;
- (vii) Informação sobre com quem compartilhamos os seus Dados Pessoais;
- (viii) Informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento;
- (ix) Revogação do seu consentimento para o tratamento dos seus Dados Pessoais, quando os Dados Pessoais forem tratados com base no seu Consentimento (veja o item 7 abaixo);
- (x) Oposição a tratamento que viole a LGPD.

Você pode exercer quaisquer dos direitos acima enviando um e-mail para: [dados@hsv.org.br](mailto:dados@hsv.org.br)

Antes de responder a uma solicitação para exercício dos direitos mencionados acima, o Hospital poderá solicitar que você forneça algumas informações para fins de confirmação de sua identidade.

### **7. Como o Hospital armazena e protege os seus Dados Pessoais**

Os seus Dados Pessoais são armazenados de forma segura em data centers interno e de terceiros (Servidores de provedores de serviço em nuvem) localizados no Brasil e em países que apresentam legislação de proteção de dados específica e dentro das determinações legais. Atualmente, o Hospital contrata os serviços de data centers fornecidos por operadores de serviços de computação em nuvem e um data center localizado na sede do prédio, com acesso restrito. Antes de enviar os seus dados para armazenamento em outros locais, nós adotamos as medidas exigidas por lei para assegurar que eles continuem protegidos.

Ressalta-se que são adotadas as melhores práticas técnicas e administrativas para proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

### **8. Você precisa fornecer o seu consentimento para o Hospital Santa Virgínia usar os Dados Pessoais conforme descrito nesta política?**

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, se você optar por utilizar as Plataformas e os Serviços, em alguns casos poderemos coletar e tratar os seus dados independentemente do seu consentimento (se houver uma “base legal” prevista na LGPD que nos permita fazer isso), tais como execução de contrato, tutela à saúde, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direito e legítimo interesse.

Quando o Hospital se basear em “consentimento”, será solicitado o seu consentimento específico para tratar os seus Dados Pessoais.



## **9. Websites de Terceiros**

Como um recurso para os nossos Usuários, ao navegar nas Plataformas utilizadas pelo Hospital, poderá fornecer *links* para outros sites na Internet. O Hospital Santa Virgínia não se responsabiliza por esses websites e conteúdos e, ainda, não compartilha, subscreve, monitora, válida ou aceita a forma como esses websites ou ferramentas de armazenamento de conteúdo tratam suas informações pessoais e privadas. Recomendamos que você consulte as respectivas políticas de privacidade de tais websites para se informar adequadamente a respeito do uso de suas informações pessoais por outros websites ou outras ferramentas.

## **10. Alterações nesta Política**

A presente Política poderá ser alterada a critério institucional e a qualquer tempo, sempre que houver alteração na legislação que regula a matéria ou no *modus operandi* da instituição.

Contudo, todas as alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após: (1) serem divulgadas nas Plataformas; (2) serem enviadas por e-mail aos Usuários; e/ou (3) serem comunicadas de qualquer outra forma aos Usuários.

O Usuário deverá verificar a versão atualizada desta Política toda vez que visitar a Plataforma.