

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

SAÚDE ÁGIL

Última atualização: 13 de novembro de 2024

Bem-vindo à Saúde Ágil, uma plataforma de telemedicina que oferece atendimento médico remoto para casos de baixa complexidade. Este documento estabelece os termos, condições, direitos e responsabilidades para o uso de nossos serviços e a coleta e tratamento dos dados pessoais dos usuários.

É essencial que você leia atentamente e compreenda todos os termos aqui descritos. Ao acessar ou utilizar nossos serviços, você confirma sua concordância com estes termos. Caso não concorde com algum dos pontos, interrompa o uso da plataforma.

A) TERMOS E CONDIÇÕES DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. OBJETIVO E ESCOPO DOS SERVIÇOS

1.1. **Objeto do Contrato:** A Saúde Ágil é uma plataforma digital que facilita o acesso a serviços de telemedicina. O objetivo é proporcionar atendimento médico remoto, mediado por tecnologia, entre usuários e profissionais de saúde.

1.2. **Escopo de Atuação:** A plataforma é direcionada a casos de baixa complexidade, ou seja, condições de saúde simples, que não envolvem risco iminente à vida do paciente nem necessidade de intervenções emergenciais. Casos de média ou alta complexidade devem ser tratados em unidades de saúde apropriadas.

1.3. **Natureza do Serviço:** Os serviços oferecidos não configuram um plano de saúde, sendo exclusivamente uma plataforma de intermediação que conecta pacientes a profissionais de saúde para consultas médicas e orientação em saúde.

1.4. **Autonomia dos Profissionais:** Os profissionais de saúde atuam de forma independente e autônoma, sendo responsáveis pelos diagnósticos, orientações e tratamentos sugeridos aos pacientes.

2. CADASTRO E ACESSO AO SISTEMA

2.1. **Elegibilidade e Cadastro:** O uso da plataforma é permitido a qualquer pessoa que contrate o serviço. Para utilizar o serviço, o usuário deve fornecer informações exatas,

completas e atualizadas no momento do cadastro, assumindo total responsabilidade por eventuais erros, omissões ou inconsistências nas informações fornecidas.

2.2. **Confidencialidade do Acesso:** Cada usuário é responsável por manter a confidencialidade de seu login e senha. Esses dados são pessoais e intransferíveis, sendo de responsabilidade do usuário trocar a senha caso haja suspeita de violação.

2.3. **Verificação de Identidade:** A Saúde Ágil pode solicitar documentos de identificação para assegurar a veracidade das informações fornecidas, podendo suspender o acesso à plataforma até a verificação da identidade do usuário.

2.4. **Responsabilidade por Terceiros:** A plataforma não se responsabiliza pelo uso indevido da conta de um usuário por terceiros. Qualquer violação das credenciais de acesso deve ser comunicada imediatamente ao suporte para proteção dos dados.

3. CONDIÇÕES GERAIS DE USO

3.1. **Uso Pessoal e Intransferível:** Os serviços da plataforma são destinados exclusivamente ao usuário cadastrado e não podem ser transferidos para terceiros, exceto quando especificamente autorizado pela plataforma em condições excepcionais.

3.2. **Uso Ético e Responsável:** O usuário deve agir de maneira ética e responsável ao utilizar os serviços. A utilização da plataforma para fins ilícitos, ou em desacordo com as diretrizes estabelecidas, resultará na suspensão ou no cancelamento da conta.

3.3. **Acessibilidade e Disponibilidade dos Serviços:** A plataforma está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, salvo interrupções para manutenção ou problemas técnicos imprevistos.

3.4. **Limitações Técnicas:** Embora a plataforma adote as melhores práticas de segurança e estabilidade, o uso de tecnologia pode envolver limitações. A Saúde Ágil não se responsabiliza por problemas decorrentes de falhas de conexão, indisponibilidade temporária, ou interrupções causadas por manutenção ou questões fora de seu controle.

4. PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

4.1. **Consentimento para Tratamento de Dados:** Ao utilizar a Saúde Ágil, o usuário consente com a coleta, armazenamento, e uso de seus dados pessoais, incluindo dados de saúde, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais legislações aplicáveis.

4.2. **Tipos de Dados Coletados:**



- **Informações de Cadastro:** Nome, CPF, data de nascimento, e-mail, telefone, endereço e demais dados necessários para o cadastro na plataforma.
- **Informações de Saúde e Consulta:** Notas, prescrições, relatórios médicos, gravações de vídeo e histórico de consultas realizados.
- **Dados de Navegação:** Endereço IP, tipo de navegador, localização geográfica, duração da navegação e logs de acesso, para fins de segurança e auditoria.

4.3. **Finalidade do Uso dos Dados:** Os dados pessoais dos usuários são utilizados para:

- Identificação e autenticação na plataforma.
- Realização e registro de teleconsultas.
- Envio de comunicações, agendamentos e lembretes via SMS, e-mail ou WhatsApp.
- Segurança e auditoria do sistema.
- Pesquisa e análise de uso para melhoria contínua dos serviços.

4.4. **Compartilhamento de Dados com Terceiros:** A Saúde Ágil poderá compartilhar dados com prestadores de serviço contratados, como empresas de processamento de pagamento e prescrição eletrônica, apenas para a execução dos serviços da plataforma e em conformidade com as legislações vigentes.

4.5. **Segurança dos Dados:** A Saúde Ágil utiliza medidas técnicas e organizacionais de segurança para proteger os dados dos usuários, incluindo criptografia e armazenamento seguro. No entanto, nenhum sistema é completamente seguro, e não nos responsabilizamos por acessos não autorizados resultantes de ações maliciosas de terceiros, salvo em caso de dolo ou culpa da plataforma.

5. RETENÇÃO E EXCLUSÃO DE DADOS

5.1. **Período de Retenção:** Os dados pessoais dos usuários serão armazenados enquanto necessário para a execução do contrato e para cumprimento das obrigações legais e regulatórias. Em geral, os dados poderão ser mantidos por até 5 anos após o encerramento do contrato para fins de auditoria e segurança.

5.2. **Exclusão de Dados:** O usuário poderá solicitar a exclusão de seus dados pessoais por meio do e-mail de suporte. No entanto, alguns dados poderão ser mantidos para cumprir requisitos legais ou proteger os direitos da Saúde Ágil e de seus clientes.

6. RESPONSABILIDADE DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

6.1. **Autonomia dos Profissionais:** A responsabilidade pelo diagnóstico, orientação e tratamento de saúde é exclusivamente dos profissionais que realizam o atendimento. A Saúde Ágil atua apenas como intermediadora entre o usuário e o profissional de saúde.

6.2. **Limitação de Responsabilidade da Plataforma:** A plataforma não interfere na relação médico-paciente e não se responsabiliza pela qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de saúde cadastrados.

7. ENCERRAMENTO DA CONTA

7.1. **Encerramento pelo Usuário:** O usuário poderá solicitar o encerramento de sua conta a qualquer momento. Após a exclusão da conta, o usuário perderá o acesso aos dados e funcionalidades da plataforma.

7.2. **Suspensão e Encerramento pela Plataforma:** A Saúde Ágil Digital se reserva o direito de suspender ou encerrar o acesso do usuário em caso de descumprimento das condições de uso, uso indevido da plataforma, fraude ou qualquer violação da legislação vigente.

8. CONTATO E SUPORTE AO USUÁRIO

8.1. **Canal de Atendimento:** Para qualquer dúvida, esclarecimento, solicitação de exclusão de dados ou outro contato, o usuário poderá enviar um e-mail para suporte@gruposaudeagil.com.br.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. **Alterações nos Termos:** A Saúde Ágil Digital poderá atualizar estas Condições Gerais de Uso para atender a novas exigências legais, aprimorar a segurança da plataforma ou oferecer novos recursos. O usuário será notificado sobre mudanças significativas, e o uso contínuo após a atualização implicará a aceitação dos novos termos.

10.2. **Legislação Aplicável e Foro:** Este documento é regido pela legislação brasileira. Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, para dirimir quaisquer questões decorrentes da utilização da plataforma.

B) TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

CONSIDERANDO a Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 2.314/22, publicada no Diário Oficial da União em 5 de maio de 2022, entende-se por "Telemedicina" o exercício da medicina mediado por Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs)



para fins de assistência, educação, pesquisa, prevenção de doenças e lesões, gestão e promoção da saúde.

CONSIDERANDO o Título III-A, incluído pela Lei nº 14.510, de 2022 à Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre telessaúde,

1 – ESCLARECIMENTOS E LIMITES

1.1. Declaro conhecer que a TELEMEDICINA, através desta TELECONSULTA trata-se do exercício da medicina mediante utilização de áudio, vídeo e/ou outro meio de tecnologia da informação e comunicação para fins exclusivos de troca de referências e interação entre PROFISSIONAL e PACIENTE de forma remota, com garantia à integridade, segurança e ao sigilo dos dados fornecidos.

1.2. A TELECONSULTA é individual e pontual, e não garante ao PACIENTE o direito ao atendimento por tempo indeterminado ou à disposição do PROFISSIONAL em outros horários não acordados previamente entre as partes;

1.3. Falhas na conexão da Internet podem exigir o cancelamento e remarcação da TELECONSULTA, estou ciente da necessidade de testar meu equipamento 15 minutos antes da hora agendada para a consulta;

2 – MANIFESTAÇÃO DE CONHECIMENTO E CONCORDÂNCIA

2.1. Declaro ter ciência que:

(i) o atendimento por telemedicina possui algumas limitações;

(ii) poderá ser necessária a realização de exames complementares, a critério do MÉDICO;

(iii) poderão ser emitidos no âmbito do atendimento da TELECONSULTA atestados ou receitas médicas;

(iv) poderá ser necessária complementar com uma consulta presencial para realização de exame clínico, a critério do MÉDICO;

(v) deverei procurar uma unidade de pronto atendimento ou hospitalar em caso de quadro de saúde de URGÊNCIA ou EMERGÊNCIA;

(vi) que por meio da plataforma estarei transmitindo minhas informações pessoais e de saúde, assim como o armazenamento dessas informações.

(vii) deverei preservar e manter a confidencialidade das imagens (foto e vídeo), dos dados, dos diálogos, orientações, prescrições e todo o conteúdo referentes à TELECONSULTA;

(viii) está garantido o sigilo, privacidade e integridade das informações transmitidas, bem como, a sua exclusão e/ou retificação.

(ix) minha adesão ao presente atendimento por TELECONSULTA está sendo realizada por minha livre decisão e que tenho conhecimento que não se trata e não me foi prometido qualquer diagnóstico.

2.2. Autorizo a utilização de tecnologia e aplicativos da internet como forma de comunicação e remessa de receitas, pedidos de exames, relatórios, ou atestados, ciente das vulnerabilidades do sistema quanto ao sigilo da informação, assumindo eventuais riscos;

2.2. Concordo com a coleta dos meus dados de saúde, bem como, a utilização dos mesmos para (a) registro e/ou atualização dos sistemas;

(b) comunicação para os órgãos governamentais, seja por determinação legal, cumprimento de ordem judicial ou da administração pública municipal, estadual ou federal;

(c) fins de pesquisas;

(d) compartilhamento interno da Saúde Ágil e/ou com entidades que essa vier a se relacionar para fins de tutela da saúde;

(e) e com outros profissionais de saúde para fins de orientação (teleinterconsulta).

2.3. Declaro que sou o titular do e-mail que recebeu o link para acesso a esta plataforma, sob pena de responder civil e criminalmente nos termos da Lei.

2.4. Declaro para os devidos fins que sou pessoa dotada de plena capacidade civil nos termos do Código Civil Brasileiro e que aqui manifesto meu consentimento de forma livre, informada e consciente não tendo sido, sob nenhuma hipótese, sofrido coação, ameaça, lesão ou dolo que configure vício em minha manifestação de vontade e adesão ao presente Termo, bem como, no caso de representação de menor ou incapaz, declaro para os devidos fins que sou a pessoa responsável legal com poderes para firmar o presente Termo para possibilitar o atendimento na modalidade referida.

C) **CONSENTIMENTO**



1.1. Estou ciente das condições e mediante o acesso do link/botão abaixo, automaticamente consinto e concordo com os termos da Política de Privacidade e aceito novamente em participar da TELECONSULTA, sabendo que poderei a qualquer tempo e mediante requisição promover a confirmação da existência tratamento, acesso aos dados, correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, eliminação e até revogação do consentimento. Assim, expresso meu pleno consentimento para a realização da TELECONSULTA.

