

POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA USO DO PRODUTO DA TELADOC HEALTH DENOMINADO “DR. TELADOC”

1. OBJETIVO

Esta Política de Privacidade da TELADOC tem como objetivos:

- (i) Estabelecer diretrizes de conformidade com a legislação brasileira para tratamento regular e seguro de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis (“**Dados Pessoais**”) relacionados à prestação de serviços de saúde digital pela Teladoc Health no Brasil (**TELADOC HEALTH BRASIL - SERVICOS DE CONSULTORIA EM SAUDE LTDA**, CNPJ/MF nº 11.154.810/0001-19, sediada na Avenida Engenheiro Luís Carlos Berrini, 716, 1º andar, Cidade Monções - CEP: 04571-010 – São Paulo – SP), “**TELADOC**” ou, simplesmente, “**Nós**”.
- (ii) Atender especialmente ao Produto da TELADOC, denominado “**Dr. Teladoc**” e cumprir com o dever de informar.
- (iii) Informar **VOCÊ**, titular de dados e paciente que decide baixar o Aplicativo ou, futuramente, navegar na web, cadastrar seus dados pessoais e contratar o serviço de saúde digital, sobre o **ciclo de vida** de seus Dados Pessoais, os principais agentes envolvidos no tratamento de seus Dados Pessoais, e as finalidades para o compartilhamento de seus Dados Pessoais que podem ser considerados sensíveis com Operadores contratadas pela TELADOC.
- (iv) Assegurar que a TELADOC observa todas as normas relacionadas a proteção de dados pessoais, bem como normas infralegais relacionadas, como o Código de Ética Médica, e **não** compartilhará nenhum dado pessoal relacionado à sua saúde com **qualquer parceiro da Teladoc** em nenhuma hipótese, sem violar a LGPD.

Por meio desta Política de Privacidade, **VOCÊ** também vai conhecer o meio de exercício de seus direitos de titular de dados nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.909/2018 – “LGPD”).

NÓS, da TELADOC, temos o compromisso de implementar as atividades de tratamento de seus Dados Pessoais com base em princípios previstos na LGPD, como a boa-fé e a transparência.

Leia esta Política de Privacidade com bastante atenção antes de contratar o Produto “**Dr. Teladoc**”.

2. INTRODUÇÃO

Ao baixar o Aplicativo “Dr. Teladoc”, realizar o cadastro com seus dados, ler esta Política de Privacidade e aceitar o documento contendo os Termos de Condições de Uso para utilizar os serviços de saúde digital oferecidos pelo “Dr. Teladoc”, **VOCÊ** (o “**Titular de Dados**” e, “**Paciente**” ou, simplesmente, “**VOCÊ**”) deverá fornecer informações suas, isto é, dados pessoais de identificação (por exemplo, nome completo, data de nascimento, CPF, gênero, e-mail, número de celular), desde o momento do cadastro no Dr. Teladoc. Depois de realizado o cadastro, **VOCÊ** deverá ler com atenção o instrumento de adesão contendo os **TERMOS E CONDIÇÕES DE ADESÃO AOS SERVIÇOS DE TELESSAÚDE “DR. TELADOC”** e, se estiver de acordo, deverá aceitá-lo para poder contratar o Produto e utilizá-lo.

Para utilizar o pacote contendo os serviços de saúde digital do “Dr. Teladoc” você revelará para os profissionais da saúde vinculado à TELADOC informações sobre seu estado de saúde, consideradas como sendo de caráter privado. Tais informações de saúde são sigilosas e consideradas pela legislação brasileira como “dados pessoais sensíveis”, e merecem proteção especial de nossa parte. Por isso, serão armazenadas pela TELADOC de forma segura.

A TELADOC realizará a cobrança da assinatura do pacote que **VOCÊ** contratar por meio de uma Instituição de Pagamentos Emissora de Moeda Eletrônica autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN) que gerencia as contas de pagamento. Esta Instituição chama-se **PAGAR.ME**. Apenas seus dados pessoais cadastrais estritamente necessários para a realização do cadastro, cobrança e pagamento serão acessados pela **PAGAR.ME**, como relacionados ao seu cartão de crédito.

Esta política descreve como seus Dados Pessoais podem ser coletados, utilizados e eventualmente compartilhados por nós, conforme permitido pela legislação brasileira, sempre com o seu consentimento e em seu benefício. Descreve, também, como **VOCÊ** pode ter acesso a seus Dados Pessoais e exercer seus direitos conforme a LGPD.

A TELADOC tem operações em todo o mundo e está comprometida com o cumprimento integral de todas as leis e regulamentos aplicáveis de qualquer jurisdição, e, em particular, a legislação brasileira sobre privacidade, encontrada na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor, no Código Civil, na Lei Geral de Proteção de Dados (**LGPD**) (Lei Federal nº 13.709/2018), no Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014) e no decreto que a regulamenta (Decreto nº 8.771/2016), o Código de Ética Médica, e outras normas setoriais ou regionais sobre proteção de informações Pessoais, incluindo internacionais, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 (o “**GDPR**”). Para isso, nós implementamos medidas técnicas e administrativas aptas para garantir a segurança da informação, a proteção de Dados Pessoais contra acesso não autorizado e situações incidentais.

A TELADOC tem regras de boas práticas e governança que garantem que o tratamento de seus Dados Pessoais seja lícito, leal, limitado aos propósitos autorizados e que se destine a respeitar os princípios da finalidade, da adequação, da necessidade, da transparência, do livre acesso, da qualidade, da proporcionalidade e da não discriminação. Seus Dados Pessoais são coletados pela TELADOC com base em medidas necessárias para garantir a finalidade, exatidão, integridade, confidencialidade e anonimização, bem como garantir o respeito à liberdade, privacidade, inviolabilidade da intimidade e imagem; em suma, todos os seus direitos estabelecidos pela legislação aplicável que versa sobre privacidade, incluindo o exercício do direito de acesso, correção e eliminação de seus Dados Pessoais

armazenadas na base de dados da TELADOC e sistema digital, salvo quando a conservação é permitida para cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 16 I da LGPD) pela TELADOC.

3. PRINCIPAIS AGENTES DE TRATAMENTO ENVOLVIDOS NO PRODUTO “DR. TELADOC”

- (i) A TELADOC é o Controlador de Dados Pessoais.
- (ii) A PAGAR.ME atuará como Operador de Dados Pessoais.
- (iii) A EPHARMA atuará como Operador de Dados Pessoais e viabilizará descontos sobre medicamentos em farmácias à ela credenciadas (EPHARMA – PBM DO BRASIL S/A - CNPJ nº 03.448.808/0001-24).
- (iv) A Mevo atuará como Operador de Dados Pessoais e viabilizará a emissão de documentos médicos eletrônicos como prescrição (CNPJ nº 26.995.485/0001-94).

VOCÊ poderá exercer o seu direito de solicitar à TELADOC, entre os demais direitos previstos pelo art. 18 da LGPD, o livre acesso à informação das entidades Operadores contratadas pela TELADOC e envolvidas no tratamento de seus Dados Pessoais.

4. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

A política de privacidade da TELADOC inclui as seguintes proteções:

- Tratar seus Dados Pessoais de forma legal e ética, transparente e justa;
- Limitar o uso de seus Dados Pessoais para fins legítimos;
- Limitar o processamento e o armazenamento de seus Dados Pessoais ao mínimo necessário;
- Certificar-se de que a linguagem da Política de Privacidade é clara, precisa e suficiente para a sua melhor compreensão;
- Ser responsável por tratar seus Dados Pessoais de forma regular e segura;
- Certificar que seu consentimento seja bem informado, livre e esclarecido, e fácil de revogar sem nenhum custo;
- Esclarecer que, caso VOCÊ decida revogar o seu consentimento, seus Dados Pessoais não poderão ser eliminados pela TELADOC, e deverão permanecer conservados pelo prazo de 20 (vinte) anos, conforme a Lei nº 13.787/2018.
- Definir e proteger suas categorias de dados pessoais e dados pessoais sensíveis;
- Garantir que terceiros (médicos externos e demais Operadores contratados pela TELADOC) apliquem padrões semelhantes ou equivalentes de controles de privacidade e segurança da informação quando tratarem seus Dados Pessoais em nosso nome;
- Não transferir seus Dados Pessoais para fora do Brasil, a menos que o destinatário tenha garantido a proteção adequada de sua privacidade aprovada pela LGPD;
- Dar a **VOCÊ** o direito a informações claras, oportunas e abrangentes sobre a forma como tratamos seus Dados Pessoais;
- Dar a **VOCÊ** o direito de retificar informações incompletas, imprecisas, desnecessárias ou excessivas;

- Dar a **VOCÊ** o direito de eliminação de seus Dados Pessoais (quando não formos obrigados a conservar por lei ou regulamentos);
- Garantir que nós temos procedimentos para apoiar o seu exercício de direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade, relacionados ao Titular de Dados, previstos pela LGPD (artigo 18º);
- Empregar constantes medidas de segurança da informação, incluindo suporte técnico e processual para oferecer integridade, confidencialidade e disponibilidade;
- Manter a confidencialidade e segurança de seus Dados Pessoais mesmo após o término do nosso relacionamento com você, especialmente quando a conservação é obrigatória por Leis e Regulamentos.

5. QUAIS INFORMAÇÕES PESSOAIS SÃO COLETADAS?

“Dados Pessoais” significa qualquer informação relativa a uma pessoa física identificada ou identificável (“Titular de Dados”); sendo que uma pessoa física identificável é aquela que pode ser identificada, direta ou indiretamente, em particular por referência a um identificador como nome, um número de identificação (RG, CPF, título de eleitor, carteira nacional de habilitação (CNH), data de nascimento, número de celular particular com DDD, dados de localização, dados bancários, e-mail, ou mais fatores específicos para a identidade daquela pessoa física;

“Dados Pessoais Sensíveis”, ou relativos à saúde” ou “Dados de Saúde” significam informações pessoais relacionadas à saúde física ou mental de uma pessoa física. No caso de um serviço de saúde digital, VOCÊ revelará informações sobre seu estado de saúde, inclusive resultados de exames e imagens e de prescrição e a TELADOC armazenará o seu prontuário eletrônico.

A TELADOC coleta apenas Dados Pessoais estritamente relevantes e necessárias para a prestação dos Serviços de saúde digital.

6. FINALIDADES PARA AS QUAIS SEUS DADOS PESSOAIS SÃO TRATADOS E BASE LEGAL

A TELADOC coleta, processa e eventualmente compartilha seus Dados Pessoais com o propósito de prestar a você os Serviços de saúde digital sujeitos ao seu consentimento livre e esclarecido. Se **VOCÊ** não fornecer esse consentimento, a TELADOC não terá o direito de lhe prestar esses Serviços e **VOCÊ** não poderá contratar e utilizar o “Dr. Teladoc”.

A TELADOC pode criar, por meios técnicos, informações anonimizadas, não-identificadas, definidas como dados que não incluam seu nome, endereço, data de nascimento ou quaisquer informações que possam ser usadas para identificar você (os “dados anonimizados”) para fins de, entre outros, revisar ou avaliar o desempenho de nossos sistemas na prestação dos Serviços, melhorando a qualidade ou a pontualidade de nossos Serviços, pesquisa médica ou demonstração da confiabilidade de nossa gestão de informações.

A TELADOC poderá, ainda, compartilhar seus Dados Pessoais sem seu consentimento desde que estritamente permitido por lei e com base em hipóteses legais bem definidas, como no caso de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, tutela de sua saúde, garantindo-se sempre sua privacidade, sigilo e segurança de seus Dados Pessoais, e desde que em seu benefício e para continuidade de sua assistência.

7. TEMPO DE ARMAZENAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A TELADOC armazenará seus Dados Pessoais enquanto for necessário para a prestação dos Serviços a VOCÊ e, posteriormente, pelos períodos definidos por lei ou obrigação regulatória, com a única finalidade de atender eventuais responsabilidades que possam surgir das prestações dos Serviços.

A TELADOC investe constantemente em ferramentas que garantem a segurança do banco de dados ao adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

Ao final desse período de armazenamento de **20 (vinte) anos** de seu prontuário eletrônico, conforme previsto pela Lei nº 13.787/2018, seus Dados Pessoais serão destruídos de modo seguro ou permanentemente removidos, de acordo com as Leis e Regulamentos de Proteção de Dados aplicáveis, inclusive a LGPD. Os dados permanentemente anonimizados não são mais considerados Dados Pessoais e serão guardados pela Teladoc indefinidamente.

8. ACESSO A SEUS DADOS PESSOAIS

Nós nunca compartilharemos seus Dados Pessoais sem seu consentimento para qualquer finalidade que não seja estritamente necessária para a prestação dos serviços e assistência e tutela de sua saúde, e permitida por Lei ou obrigação regulatória, para permitir transações financeiras e administrativas, sempre em seu benefício.

VOCÊ deve saber que a TELADOC pode ser chamada para divulgar seus Dados Pessoais, incluindo seus dados de saúde, a autoridades governamentais, judiciárias ou regulatórias, como no caso de notificação compulsória prevista em Lei ou obrigação regulatória.

9. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE SEUS DADOS PESSOAIS

Para a realização dos Serviços, é provável que seus Dados Pessoais sejam transferidos para armazenamento em banco de dados localizado no exterior, garantindo-se o mesmo nível de proteção de sua privacidade e sigilo de seus dados, nível de proteção semelhante ao concedido pelo regulamento aplicável no Brasil, incluindo o GDPR, bem como todas as Leis e Regulamentos de Proteção de Dados aplicáveis globalmente.

Para proteger melhor seus Dados Pessoais, a Teladoc utiliza banco de dados localizados no Brasil, na União Europeia e nos Estados Unidos da América. Por esse motivo, seus Dados Pessoais são

transferidos para a empresa de hospedagem nos Estados Unidos da América, como medida de segurança. Esta empresa norte-americana que guarda seus Dados Pessoais cumpre todas as medidas e regulamentos de privacidade, segurança e contingência, em particular fornecidos pelas Leis de Proteção de Dados.

10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nós protegemos seus Dados Pessoais com controles técnicos, administrativos e organizacionais de segurança da informação testados e certificados. Nós educamos nossos funcionários e médicos externos sobre nossa Política de Privacidade e Princípios, bem como todas as leis de privacidade de dados aplicáveis em âmbito global.

11. SEUS DIREITOS COMO TITULAR DE DADOS PESSOAIS

Estamos comprometidos em manter seus Dados Pessoais precisos e atuais; e atualizaremos ou divulgaremos para você sempre que você solicitar. Você é responsável por comunicar modificações, retificações ou adições aos seus Dados Pessoais, a fim de que a Teladoc possa alterá-las de acordo e mantê-las em dia.

Você pode acessar seus Dados Pessoais armazenados pela Teladoc e pode solicitar a correção e eliminação se forem imprecisos.

De acordo com a LGPD você tem os seguintes direitos:

- Direito de acesso;
- Direito de retificação;
- Direito de anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei;
- Direito de revogar seu consentimento para o processamento de seus dados de saúde;
- Direito à informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- Direito a eliminação de dados, exceto quando a conservação for obrigatória pelas Leis ou Regulamentos (art. 16, I da LGPD);
- Direito a restrição do processamento;
- Direito de se opor ao processamento;
- Direito a portabilidade de dados;

Observe que os direitos do titular de dados não são aplicáveis a dados que foram anonimizados.

12. CONTATO PARA MAIS INFORMAÇÕES E EXERCÍCIO DE DIREITOS – FALE COM O NOSSO ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Se **VOCÊ** tiver alguma dúvida sobre esta Política de Privacidade, ou gostaria de uma cópia desta notificação de privacidade, ou deseja exercer seus direitos previstos na LGPD, **VOCÊ** pode entrar em contato com o Encarregado da TELADOC pelo tratamento de Dados Pessoais pelo e-mail privacidade@teladoc.com.br.

Não haverá nenhum tipo de retaliação por apresentar qualquer reclamação. Sua identificação será mantida no mais absoluto sigilo pela TELADOC.

Esta política de privacidade pode ser adequada e aprimorada para reforçar o compromisso da TELADOC com a transparência, sem que VOCÊ receba nenhuma notificação nesse sentido. Pedimos que VOCÊ leia com esta política de privacidade bastante atenção e frequentemente.
