



vida é movimento

Termo de Privacidade

SERVIÇOS DE SAÚDE

Atualizado em 22 de junho de 2023.

Sobre este documento

Este documento foi escrito para ajudá-lo a compreender (1) sobre o tratamento de dados pessoais nos serviços de saúde fornecidos pela AACD (2) entender informações gerais sobre o teleatendimento e como seu acesso a esse serviço representa o seu consentimento (3) questões sobre privacidade, sigilo e segurança das informações e (4) quais alternativas você tem relacionadas às suas informações.

Quando nos referimos a “a AACD”, “nós”, “nosso”, “nos” neste Termo estamos nos referindo a Associação de Assistência à Criança Deficiente e os profissionais que prestam os atendimentos ao paciente tanto dentro dos ambientes físicos como no ambiente digital.

Quando nos referimos a “Telemedicina”, “teleatendimento” ou “atendimento online” neste Termo estamos nos referindo ao exercício da Medicina e/ou Terapias e/ou Assistente Social e/ou outro através da utilização de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados.

Quando nos referimos ao “profissional” neste Termo estamos nos referindo ao Médico e/ou Terapeuta e/ou Psicólogo e/ou Assistente Social e/ou outros, que presta(ou) o atendimento ao paciente seja ele no ambiente físico ou digital.

Quando nos referimos a “atendimento” nesse Termo estamos nos referindo às consultas, procedimentos, intervenções clínicas, triagens e avaliações realizadas pelos Médicos e/ ou a terapias e orientações prestados por Terapeutas, Psicólogos e outros profissionais da saúde, seja no ambiente físico ou digital.

Dúvidas adicionais sobre os serviços de saúde da AACD, por favor entre em contato conosco no telefone (11) 5576-0777.

Dúvidas em relação ao tratamento de seus dados entre em contato no fale conosco [clique aqui](#) ou por meio do formulário [Requerimento de Titular de Dados](#).

Tópicos:

- 1. Informações que coletamos ou recebemos**
- 2. Informações gerais sobre o Teleatendimento**
- 3. Como nós usamos as informações que coletamos ou recebemos**
- 4. Sigilo e confidencialidade**
- 5. Atendimento a menores de idade**

Unidades: SP (Ibirapuera, Mooca, Osasco, Lar Escola e Mogi das Cruzes),
MG (Uberlândia e Poços de Caldas), PE (Recife) e RS (Porto Alegre).

Av. Prof. Ascendino Reis, 724 - Ibirapuera - São Paulo - SP - 04027-000 - aacd.org.br - PABX: (11) 5576-0777



vida é movimento

6. Seus direitos e escolhas

7. Segurança

8. Alterações neste documento e dados de contato

1. Informações que coletamos ou recebemos

Nós coletamos vários tipos de informações, incluindo:

1.1 Informações para agendamento e identificação no momento do atendimento: nome completo do paciente, nome completo do acompanhante ou responsável legal (quando necessário), número de telefone e outros dados de contato, endereço completo, CPF, dados do plano de saúde, CID de entrada e a especialidade do atendimento.

1.3 Dados de encaminhamento pela Secretaria Municipal de Saúde: nome completo do paciente, nome completo da mãe, data de nascimento, número do Cartão Nacional de Saúde, endereço completo, número de telefone, nacionalidade, e-mail.

1.4 Dados para o Atendimento de Saúde: dados de identificação, informações de saúde incluindo mas não se limitando a informações prestadas pelo próprio titular e ou seu representante legal/acompanhante, informações diagnósticas e de evolução dos atendimentos.

Nos atendimentos presencial e/ou online, o profissional coletará dados pessoais e sensíveis, como informações de identificação e do estado de saúde, terapias em andamento, medicamentos em uso e cópias de documentos de identificação, prescrições médicas e demais documentos que se façam necessários, todas essas informações serão armazenadas no prontuário médico do paciente.

Para essas atividades a finalidade é voltada aos cuidados com o paciente, bem como para dar acesso aos serviços de saúde ofertados pela AACD, tendo como base legal a Tutela da Saúde, para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, a execução de contrato em qual o titular faça parte, bases previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018(LGPD).

1.5 Dados para Atendimento Social: dados de identificação, informações de saúde, condição social e econômica do paciente e familiares.

1.6 Informações para Atendimento online: além dos dados relacionados ao tipo de atendimento (de Saúde – it. 1.4, ou Social – it. 1.5), podem ser coletados dados necessários para acesso seguro à plataforma, como número de telefone, imagem, voz e endereço IP.

1.7 Para triagem de pesquisas científicas e acadêmicas e estudos clínicos: com a finalidade de analisar e/ou estudar melhorias nos protocolos de atendimento executados na instituição, no melhor interesse das pessoas com deficiência

Unidades: SP (Ibirapuera, Mooca, Osasco, Lar Escola e Mogi das Cruzes),
MG (Uberlândia e Poços de Caldas), PE (Recife) e RS (Porto Alegre).

Av. Prof. Ascendino Reis, 724 - Ibirapuera - São Paulo - SP - 04027-000 - aacd.org.br - PABX: (11) 5576-0777



vida é movimento

transitória ou permanente. Para triagem serão levantados dados mínimos, em conformidade com os processos da pesquisa, por profissionais habilitados e com compromisso formal de sigilo das informações obtidas.

1.8 Requerimentos dos titulares de dados: quando você preenche o formulário de Requerimento de Titular de Dados ou formulários específicos do SAC coletamos dados necessários para que o seu requerimento possa ser verificado e atendido como nome, CPF, dados de contato, país e telefone.

1.8 Acesso aos resultados de exames de imagem: quando o paciente ou responsável visita nosso site para ter acesso aos resultados de exames de imagem é necessário informar o usuário e senha fornecidos pela AACD no momento da coleta do exame. Os dados de login e senha não identificam diretamente o titular, portanto, são considerados dados pseudoanonimizados.

1.9 Dados Biométricos: imagens capturadas em vídeo CFTV de todos os titulares que circulam nas dependências da instituição, armazenamento em sistema próprio, garantindo a segurança e monitoramento.

2. Informações gerais sobre o Teleatendimento

O paciente, para ter acesso à plataforma de consulta online, precisa concordar com o termos e as condições da ferramenta, nesse momento a AACD identifica e entende que o consentimento foi dado para acesso as informações necessárias para execução do serviço específico.

3. Como nós usamos as informações que coletamos ou recebemos

As informações coletadas pela AACD durante o atendimento, independente se presencial ou teleatendimento, poderão ser acessadas quando: (a) acesso ao prontuário médico e/ou pelos profissionais responsáveis pelo seu atendimento, (b) compartilhar informações com a seguradora de saúde ou secretarias de saúde nos atendimentos por convênio e SUS, conforme previsão legal ou contratual, ou requerimentos para viabilização do faturamento, (c) compartilhar com os profissionais responsáveis (equipe médica credenciada), nos casos de agendamento de cirurgia, (d) prestadores de serviços terceiros envolvidos na prestação de serviço, (e) para melhorar os serviços oferecidos, pela apuração e análise de indicadores, assim como pela avaliação ou estudo de caso relacionados a processos clínicos e desfechos (f) para detectar, prevenir, ou endereçar situações relacionadas à segurança do paciente, fraude, mau uso, segurança da informação ou questões técnicas, (g) atender a requerimentos do próprio titular de dados ou do representante legal, e/ou (h) para prover análises ou informações úteis para você entre outras.

Unidades: SP (Ibirapuera, Mooca, Osasco, Lar Escola e Mogi das Cruzes),
MG (Uberlândia e Poços de Caldas), PE (Recife) e RS (Porto Alegre).

Av. Prof. Ascendino Reis, 724 - Ibirapuera - São Paulo - SP - 04027-000 - aacd.org.br - PABX: (11) 5576-0777



vida é movimento

O tratamento dos dados nessas situações possuem amparo na legislação, tendo por base legal, especialmente, a tutela da saúde, execução de contrato do qual o titular faça parte, cumprimento de obrigação legal ou regulatória e exercício regular de direito.

Alguns exemplos:

- **Realizar o agendamento do procedimento;**
- **Registrar informações de saúde do paciente em prontuário;**
- **Atender solicitações de cópia de prontuário, quando devidamente solicitado;**
- **Enviar informações sobre o atendimento à operadora de saúde e SUS, para fins de faturamento;**
- **Entrar em contato com o paciente ou responsável legal, quando necessário;**
- **Análise de eventos adversos ou apuração de má conduta de profissionais;**
- **Enviar SMS's e mensagens via aplicativo de WhatsApp para confirmar agendamentos, Check-in antecipado e/ou realizar pesquisa de satisfação, aplicação de questionários pré e pós operatório.**

Os prestadores de serviços têm acesso somente às informações necessárias para a execução das finalidades aqui expostas. Essas transferências estão sob a proteção de contratos adequados e dentro das exigências da legislação em vigor.

A AACD também coleta e armazena informações necessárias para cumprimento de obrigações fiscais e legais que tenha que cumprir.

4. Sigilo e confidencialidade

O sigilo dos dados do paciente e a integridade das informações serão resguardadas pelos profissionais, nos termos de seus respectivos Códigos de Ética e regulamentações pertinentes.

Pelo sigilo do atendimento de saúde, o paciente ou seu representante legal/acompanhante não poderá fazer qualquer gravação sem autorização explícita do profissional de saúde que tenha prestado atendimento.

Os instrumentos digitais utilizados para o teleatendimento são providos pela empresa Doctoralia e pela infraestrutura tecnológica da AACD e possuem nível de segurança compatíveis com a atividade da telemedicina.

As informações prestadas pelo paciente ou seu representante, via online, poderão ser gravadas e armazenadas pela AACD, que guardará o devido sigilo, conforme exigido por lei.

Unidades: SP (Ibirapuera, Mooca, Osasco, Lar Escola e Mogi das Cruzes),
MG (Uberlândia e Poços de Caldas), PE (Recife) e RS (Porto Alegre).

Av. Prof. Ascendino Reis, 724 - Ibirapuera - São Paulo - SP - 04027-000 - aacd.org.br - PABX: (11) 5576-0777



vida é movimento

5. Atendimento a menores de idade

O atendimento a crianças e a adolescentes ocorrerá na forma deste documento e demais procedimentos adotados na instituição, com a participação e/ou consentimento de ao menos um dos responsáveis legais e mediante avaliação de viabilidade técnica por parte do profissional, para a realização desse tipo de serviço.

Nos atendimentos é requerida a presença do(a) pai/mãe/responsável legal ou acompanhante designado por estes.

Os pacientes com 16 (dezesseis) anos ou mais poderão se consultar ou frequentar as terapias sem a presença do responsável legal, desde que não apresentem nenhuma condição de incapacidade, seguidos os procedimentos e notificações específicos para essa faixa etária.

Os pacientes com 12 anos ou mais poderão ser atendidos sem a presença de um responsável, desde que este seja comunicado posteriormente sobre o atendimento ao menor.

Em caso de procedimento cirúrgico com auxílio de vídeo, os pacientes menores de idade poderão ter suas cirurgias gravadas, sob as seguintes condições:

- Demanda exclusiva do médico do paciente;
- Consentimento de gravação e autorização do compartilhamento das imagens, assinado pelo responsável e/ou representante legal, contidos no Termo de Consentimento Cirúrgico;
- As imagens da cirurgia serão gravadas em mídia removível (pendrive ou CD) e entregue ao médico do paciente, sob protocolo, em envelope lacrado e com a etiqueta de identificação do paciente.

A AACD tem o compromisso de preservar e garantir a privacidade de crianças e adolescentes, por isso, tem todo cuidado com o tratamento das informações.

6. Seus direitos e escolhas

Nossos pacientes podem (e devem) sempre atualizar suas informações pessoais, nos contatando pelos canais disponibilizados pela instituição.

[Acesse aqui](#) para visualizar o telefone de contato de cada unidade.

A qualquer tempo o paciente ou seu representante legal podem solicitar uma cópia de seu prontuário médico, observando os procedimentos para solicitação, além de solicitar informações mais detalhadas de como seus dados são tratados pela AACD.

Solicitação de prontuário entre em contato no telefone (11) 5576-0719.

Unidades: SP (Ibirapuera, Mooca, Osasco, Lar Escola e Mogi das Cruzes),
MG (Uberlândia e Poços de Caldas), PE (Recife) e RS (Porto Alegre).

Av. Prof. Ascendino Reis, 724 - Ibirapuera - São Paulo - SP - 04027-000 - aacd.org.br - PABX: (11) 5576-0777



vida é movimento

Para pacientes internados a solicitação do prontuário médico é acompanhada pela equipe médica para consulta aos registros, caso seja do interesse do paciente obter cópia deverá preencher formulário de requerimento.

SAC [acesse aqui](#) ou entre em contato no telefone (11) 5576-0975.

7. Segurança

A AACD segue os padrões geralmente aceitos para proteger as informações pessoais enviadas a nós, durante o atendimento da telemedicina e depois que elas são recebidas. No entanto, nenhuma medida de segurança é perfeita. Recomendamos utilizar as medidas de segurança apropriadas para o tipo de dispositivo que está usando e no uso do seu e-mail e outras ferramentas digitais.

A AACD possui medidas de segurança para a proteção das informações de saúde que coleta ou recebe, como para os prontuários físicos como para os eletrônicos. Informações que estejam armazenadas em seus servidores ou bases.

As informações compartilhadas entre a AACD e terceiro, somente acontecerão quando imprescindível para o desempenho da atividade e mediante contrato, no qual estarão presentes termos e condições que garantam a segurança.

AACD não se responsabiliza por condutas que fogem a sua alçada, como por exemplo, informações de pacientes tratadas em consultórios de médicos externos, mesmo que credenciados à AACD. Considera-se que trata-se de uma relação controlador-controlador, na qual os dados tratados no consultório não estão sob as medidas de segurança da AACD.

8. Alterações neste documento e dados de contato

Esse documento será atualizado sempre que necessário para refletir às nossas práticas.

Nós recomendamos que você leia esse documento sempre que for receber um atendimento presencial ou telemedicina ou quando tiver dúvidas em relação às nossas práticas sobre privacidade.

Se tiver dúvidas, por favor entre em contato com a encarregada de dados (DPO) da AACD, Carla Regina Baptista de Oliveira, no e-mail dpo@aacd.org.br ou pelo telefone (11) 5576-0520 ou por meio do formulário [Requerimento de Titular de Dados](#)

Unidades: SP (Ibirapuera, Mooca, Osasco, Lar Escola e Mogi das Cruzes),
MG (Uberlândia e Poços de Caldas), PE (Recife) e RS (Porto Alegre).

Av. Prof. Ascendino Reis, 724 - Ibirapuera - São Paulo - SP - 04027-000 - aacd.org.br - PABX: (11) 5576-0777



ANEXO I

REFERÊNCIAS

LGPD (Lei geral de Proteção de Dados): Lei 13.709/2018 dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado (Art. 1º, LGPD). Aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que: (i) a operação de tratamento seja realizada no território nacional; (ii) a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; ou (iii) os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional (Art. 3º, caput e incisos I a III, LGPD).

Data Protection Officer “DPO”: É o encarregado de dados, pessoa indicada pelo Agente de Tratamento para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os(as) titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) (Art. 5º, inciso VIII, da LGPD).

Criança: pessoa até doze anos de idade incompletos (Art. 2º, do Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei 8.069/1990 - ECA).

Adolescente: pessoa entre doze e dezoito anos de idade (Art. 2º, do Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei 8.069/1990 - ECA).

Controlador: agente de tratamento (pessoa física ou jurídica), quem compete as decisões para o tratamento de dados pessoais (Art. 5º, inciso VI, da LGPD).

Operador: agente executor (pessoa física ou jurídica), quem realiza o tratamento de dados pessoais na forma ou meio determinada pelo controlador (Art. 5º, inciso VII, da LGPD).