



1. Introdução

A **Klini Saúde** está comprometida em proteger a privacidade e a segurança dos dados pessoais de seus clientes e usuários. Esta Política de Privacidade detalha como coletamos, utilizamos, armazenamos e protegemos seus dados pessoais, de acordo com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras legislações aplicáveis. Nossa prioridade é garantir que seus dados sejam tratados com total transparência, segurança e respeito.

2. Como e para que utilizamos dados pessoais?

A **Klini Saúde** coleta dados pessoais para fornecer, gerenciar e aprimorar os serviços oferecidos, garantindo a melhor experiência e atendimento aos nossos clientes. Os dados coletados podem variar dependendo do serviço utilizado, incluindo:

- **Cadastro do Cliente:** Solicitamos informações como nome completo, CPF, RG, data de nascimento, sexo, Cartão Nacional de Saúde (CNS), estado civil, endereço, e-mail, telefone, grau de parentesco e nacionalidade para efetivar o cadastro necessário à prestação dos serviços de saúde. Estes dados são fundamentais para a identificação do cliente e para assegurar a entrega correta dos serviços contratados.
- **Liberação de Assistência à Saúde:** Para a liberação de atendimentos em clínicas e hospitais, coletamos e utilizamos dados pessoais e de geolocalização, associados a um código único do cliente (carteirinha), para validar a identidade do paciente e prevenir fraudes durante o processo de liberação.
- **Assistência à Saúde:** Durante os atendimentos em nossas clínicas, coletamos prontuários médicos, históricos clínicos e outros dados de saúde relevantes, essenciais para garantir um diagnóstico e tratamento adequados. Estes dados são considerados sensíveis e são tratados com o mais alto nível de segurança.
- **Telemedicina:** Ao utilizar serviços de tele consulta, coletamos dados relacionados ao prontuário do paciente e outros dados clínicos para garantir um atendimento médico remoto eficaz e seguro.
- **Descontos em Farmácias:** Para oferecer descontos em farmácias parceiras, utilizamos informações básicas do cliente associadas ao código único da carteirinha, permitindo a aplicação dos benefícios de forma personalizada e segura.
- **Reembolso:** Para processar pedidos de reembolso, coletamos informações financeiras, como dados bancários, comprovantes de pagamento, CNPJ da clínica e nome da clínica, assegurando a correta devolução dos valores aos clientes.
- **Medicina Preventiva:** Desenvolvemos programas de prevenção e cuidado à saúde que utilizam dados médicos para criar estratégias de bem-estar personalizadas, focadas na melhoria da qualidade de vida dos nossos clientes.



Klini Saúde

Agosto / 2024

POLÍTICA, NORMA, PLANO OU REGIMENTO

Código: KLI.POL.005

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Versão: 02

3. Quais dados serão coletados?

Os dados que a **Klini Saúde** coleta são abrangentes e variam conforme os serviços utilizados. Abaixo, detalhamos os principais tipos de dados que podemos coletar:

- **Dados Cadastrais:** Informações pessoais básicas, como nome completo, CPF, RG, endereço residencial, telefone de contato, e-mail, CNS, estado civil, e nacionalidade. Estes dados são essenciais para a identificação e comunicação com o cliente.
- **Dados de Saúde (Dados Sensíveis):** Dados relativos à saúde, como prontuários médicos, histórico clínico, dados de consulta, prescrições médicas, diagnósticos, resultados de exames e informações sobre tratamentos. Estes dados são categorizados como sensíveis pela LGPD, exigindo um tratamento especial e altamente seguro.
- **Outros Dados Sensíveis:** Além dos dados de saúde, a Klini Saúde pode coletar informações sobre origem racial ou étnica, dados genéticos e biométricos, conforme necessário para a prestação dos serviços ou cumprimento de obrigações legais.
- **Dados de Navegação:** Quando você acessa nossas plataformas online, coletamos dados de navegação, como endereço IP, tipo de navegador, páginas visitadas, duração da visita, cookies e outros identificadores eletrônicos que ajudam a aprimorar a sua experiência de uso.
- **Dados de Geolocalização:** Utilizado para rotinas de elegibilidade e autorização de atendimentos realizados em nossa rede credenciada.
- **Dados do Dispositivo:** Coletamos informações sobre o dispositivo utilizado para acessar nossas plataformas, como modelo de hardware, número IMEI, endereço IP e configurações do sistema operacional, visando a segurança e o funcionamento adequado dos nossos serviços.
- **Gravações de Voz:** Nosso canal de atendimento telefônico possui ligações gravadas, assegurando nossos clientes o direito de solicitar tais atendimentos sempre que desejar. Atendimentos via telemedicina também possuem atendimentos gravados, sob total consentimento de nossos clientes.
- **Dados Profissionais:** Para alguns serviços, especialmente em contextos laborais, podemos coletar dados como Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), PIS/PASEP, ocupação, cargo, endereço profissional, Atestado de Saúde Ocupacional, registro em conselho de classe e número de matrícula.
- **Dados de Profissionais de Saúde:** Para profissionais da saúde que colaboram com a Klini Saúde, coletamos dados como nome completo, e-mail, foto, data de nascimento, CPF, RG, gênero, telefones de contato, currículo, dados de pagamento, endereço, certidão de ética, dados do registro nos órgãos de classe e outras informações necessárias à prestação dos nossos serviços.

3.1. Como a Klini Tratará os dados pessoais de menores de 18 anos?

Nestes casos, o tratamento de dados de crianças e adolescentes é realizado pela Klini Saúde com base no melhor interesse dos menores, assegurando que a coleta, armazenamento e uso dessas informações sejam limitados ao mínimo necessário para a prestação dos serviços de saúde. Quando o consentimento for necessário, ele deverá ser fornecido pelos pais ou responsáveis legais, garantindo que todas as



manifestações sejam realizadas de forma livre e informada. Todas as informações serão tratadas no contexto dos respectivos contratos e termos de utilização, devidamente assinados pelos pais ou responsáveis legais e disponibilizados pela Klini Saúde.

4. Como a Klini Saúde trabalha para garantir um tratamento adequado de dados?

Na Klini Saúde, implementamos rigorosos processos e tecnologias para garantir que os dados pessoais coletados sejam sempre tratados de maneira precisa, completa e adequada aos fins propostos. Entendemos que a integridade dos dados é fundamental para a prestação de serviços de saúde de alta qualidade. Por isso:

- **Atualização Contínua:** Incentivamos nossos clientes a manterem seus dados cadastrais sempre atualizados, facilitando uma comunicação eficaz e a prestação segura dos serviços.
- **Correção de Dados:** Mantemos processos robustos para a correção de dados pessoais, assegurando que informações incorretas ou desatualizadas sejam rapidamente corrigidas.
- **Complementação de Dados:** Em alguns casos, podemos complementar as informações fornecidas pelo cliente com dados recebidos de operadoras de saúde ou outros parceiros, sempre respeitando a legislação vigente e com o consentimento do cliente quando necessário.

Assim, asseguramos que os dados tratados na **Klini Saúde** cumpram os requisitos legais, sustentando a excelência no atendimento e a confiança de nossos clientes.

5. Além da Klini Saúde, quem mais terá acesso aos dados pessoais coletados?

Para garantir a qualidade e a continuidade dos nossos serviços, em alguns casos, pode ser necessário compartilhar seus dados pessoais com parceiros externos e órgãos reguladores. Esse compartilhamento é realizado de forma criteriosa e em conformidade com as exigências legais, sempre priorizando a proteção da sua privacidade e a segurança das suas informações, podemos compartilhar dados pessoais com:

- **Parceiros de Hospedagem:** Dados pessoais e sensíveis são armazenados com segurança em sistemas ERP hospedados por nosso parceiro Redix, que garante a infraestrutura necessária para a proteção desses dados.
- **Serviços de Telemedicina:** Empresas parceiras, como Conexa e Medex, têm acesso a dados de saúde para facilitar e garantir a qualidade dos atendimentos realizados por telemedicina.
- **Farmácias Parceiras:** Dados básicos do cliente são compartilhados com redes de farmácias parceiras para a aplicação de descontos e benefícios farmacêuticos.
- **Órgãos Públicos:** Conforme exigido por lei, compartilhamos dados com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e outros órgãos reguladores, assegurando o cumprimento das regulamentações de saúde e atendendo a eventuais demandas administrativas ou judiciais.

6. Por quanto tempo iremos reter os dados pessoais?



A retenção dos dados pessoais pela **Klini Saúde** é realizada de forma responsável, com base em critérios claros e conforme as exigências legais:

- **Critérios de Retenção:** Para determinar o período de retenção adequado, consideramos os propósitos para os quais os dados pessoais foram coletados, o tipo de dado processado e a existência de legislação específica que exija sua guarda e manutenção.
- **Dados de Saúde:** Dados relacionados à saúde, considerados sensíveis, poderão ser retidos por até 20 anos, em conformidade com a Resolução CFM nº 1638/02, o Parecer CFM nº 10/09 e a Lei nº 13.787/2018. Este período de retenção é necessário para garantir a segurança e a disponibilidade dos dados para futuros tratamentos médicos ou para atender a solicitações legais.
- **Outros Dados:** Dados pessoais que não estejam sujeitos a uma exigência legal específica de retenção serão mantidos apenas pelo tempo necessário para cumprir os propósitos para os quais foram coletados, após o que serão devidamente eliminados ou anonimizados.

Em alguns casos, poderemos reter suas informações mesmo que você exclua a sua conta, tais como: nas hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas em leis aplicáveis, caso houver uma questão não resolvida relacionada à sua conta (como: uma reclamação ou disputa não resolvida), para o exercício regular de nossos direitos, ou ainda caso seja necessário para atender nossos interesses legítimos, como prevenção de fraudes e aprimoramento dos esforços de segurança em benefício dos usuários.

7. Quais são os seus direitos como titular de dados pessoais?

A **Klini Saúde** respeita e garante os direitos dos titulares de dados pessoais, conforme previsto na LGPD.

Esses direitos incluem:

- **Direito de Acesso:** Você pode solicitar uma cópia de todos os dados pessoais que possuímos sobre você. Este direito garante a transparência sobre o tratamento dos seus dados.
- **Direito de Retificação:** Caso identifique erros ou informações desatualizadas em seus dados pessoais, você tem o direito de solicitar a correção ou atualização dessas informações.
- **Direito de Exclusão:** Em determinadas circunstâncias, você pode solicitar a exclusão dos seus dados pessoais. No entanto, a Klini Saúde pode reter dados quando necessário para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.
- **Direito de Portabilidade:** Você pode solicitar que seus dados pessoais sejam transferidos para outro fornecedor de serviços de saúde ou para outra entidade, em formato estruturado e de uso comum. Vale ressaltar, que este direito ainda será regulado por parte da Autoridade Nacional de Proteção de dados Pessoais – ANPD.
- **Direito de Retirar o Consentimento:** Quando o tratamento dos seus dados for baseado em consentimento, você tem o direito de retirar esse consentimento a qualquer momento, sem comprometer a legalidade do tratamento realizado anteriormente.



Para garantirmos a segurança no atendimento das demandas apresentadas e para que os dados pessoais não sejam divulgados a qualquer pessoa que não tenha direito de recebê-los, é necessário que **você nos forneça previamente informações específicas suas para nos ajudar a confirmar sua identidade.**

Ressaltamos que eventualmente sua requisição **poderá ser rejeitada, seja por motivos formais** (a exemplo de **impossibilidade de comprovação da sua identidade**) ou legais (a exemplo do pedido de **exclusão de dados cuja manutenção é justificada legalmente**), sendo certo que, na hipótese de impossibilidade de atendimento destas requisições, serão apresentadas todas as justificativas cabíveis pela Klini Saúde.

8. Como a Klini Saúde protege seus dados pessoais?

A segurança dos dados pessoais é uma prioridade na Klini Saúde. Adotamos uma combinação de medidas técnicas, administrativas e físicas para proteger os dados contra acessos não autorizados, destruição, perda ou alteração. Entre essas medidas estão:

- **Acesso Restrito:** Apenas funcionários e prestadores de serviços autorizados têm acesso aos dados pessoais, de acordo com suas funções e responsabilidades.
- **Criptografia:** Utilizamos criptografia avançada para proteger dados sensíveis durante a transmissão e armazenamento, assegurando que terceiros não autorizados não possam acessá-los.
- **Monitoramento e Auditorias:** Realizamos monitoramento contínuo dos nossos sistemas e auditorias regulares para garantir que as políticas de segurança da informação estão sendo seguidas e que os dados pessoais estão protegidos de maneira eficaz.
- **Respostas a Incidentes de Segurança:** Temos planos de resposta a incidentes de segurança bem definidos, para lidar rapidamente com qualquer suspeita ou ocorrência de violação de dados, minimizando impactos e notificando os titulares e autoridades competentes, conforme exigido por lei.

9. Como é realizada a transferência internacional de dados pessoais?

Atualmente, seus dados estão armazenados em servidores localizados em São Paulo, sem transferência internacional. No entanto, caso ocorram transferências para fora do Brasil, estas serão feitas apenas para empresas que assegurem um nível adequado de proteção de dados, conforme exigido pelas legislações aplicáveis. Essas transferências serão realizadas de acordo com cláusulas contratuais padrão, regras corporativas globais (BCRs) ou outras salvaguardas previstas na legislação vigente.

10. Atendimento aos Titulares

Para solicitar quaisquer questões relacionadas à privacidade e proteção de dados, você pode entrar em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados (DPO) através dos seguintes canais de atendimento da Klini Saúde:

- **E-mail:** dpo@klinisaude.com.br
- **Nome:** Rafael Marques



Klini Saúde

Agosto / 2024

POLÍTICA, NORMA, PLANO OU REGIMENTO

Código: KLI.POL.005

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Versão: 02

11. Mudanças e Alterações desta Política

Esta Política de Privacidade pode ser atualizada periodicamente para refletir mudanças nas nossas práticas de tratamento de dados ou conforme necessário para cumprir com alterações legislativas. Quaisquer mudanças significativas serão comunicadas aos titulares dos dados, conforme exigido por lei. Recomendamos que você revise esta Política regularmente para estar ciente de qualquer atualização.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Descrição da Revisão	Revisão	Elaboração
Emissão inicial	01	05/01/2024
Revisão	02	27/08/2024