

## **Política de Privacidade**

A Hemocor, através de suas atividades de processamento, se preocupa, respeita e protege a Privacidade e os Dados Pessoais de seus pacientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço ou terceiros, em qualquer formato que estejam (documentos físicos ou documentos digitais).

Nesse contexto, é por meio desta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais ("Política") que será explicado como tratamos os seus dados pessoais e quais diretrizes em conformidade com a Lei nº 113.709/2018 ("LGPD") utilizamos para respeitar a sua integridade.

Mais precisamente, esta Política informa como os seus dados são coletados, processados e compartilhados pela Hemocor. Ainda, expõe quais são seus direitos como Titular de Dados Pessoais e como nós, agente Controlador da operação, devemos garanti-los.

Esta Política pode ser alterada periodicamente, de acordo com as atualizações em nossos processos, sem aviso prévio.

Esta Política fornece importantes informações sobre a LGPD e os processos de tratamento por nós realizado, tais como:

1. DEFINIÇÕES QUE SERÃO UTILIZADAS NESSA POLÍTICA
2. FONTES DE DADOS PESSOAIS
3. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS A SEU RESPEITO E COMO NÓS OS COLETAMOS
4. COMO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS
5. BASES LEGAIS QUE AUTORIZAM O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS
6. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS
7. ARMAZENAMENTO DE DADOS PESSOAIS
8. SEUS DIREITOS
9. COMO MANTEMOS SEUS DADOS PESSOAIS SEGUROS
10. ALTERAÇÕES DA NOSSA POLÍTICA
11. CONTATO

## **1. DEFINIÇÕES QUE SERÃO UTILIZADAS NESTA POLÍTICA**

### **Dados pessoais:**

São todas as informações que permitem a identificação de uma pessoa física, como os que constam nos exemplos a seguir: nome, CPF, data de nascimento, e-mail, telefone, entre outros.

### **Dados pessoais sensíveis:**

Conforme a LGPD, são dados pessoais que dispõem informações a respeito de origem racial ou étnica, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, de uma pessoa física.

### **Titular:**

Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objetos de tratamento nas atividades da empresa.

### **Tratamento:**

Toda operação realizada com dados pessoais, como a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

## **2. FONTES DE DADOS PESSOAIS**

Para construirmos e mantermos uma relação de confiança é importante que os Titulares tenham ciência sobre como tratamos os seus dados pessoais, e, principalmente, sobre como e onde coletamos os seus dados.

A coleta de dados pela Hemocor pode ocorrer de diversas maneiras, de forma indireta ou direta. Veja abaixo os pontos de coleta:

- (i) Dados cadastrais inseridos em nossos sistemas para registro de paciente ou exame/consulta;
- (ii) Dados de contato inseridos e informados em nossas fichas de registro;
- (iii) Dados pessoais disponibilizados mediante contato com planos de saúde ou hospitais.

## **3. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS A SEU RESPEITO E COMO NÓS OS COLETAMOS**

Dependendo de como você interage com a **Hemocor** (online, por telefone e etc.), coletamos alguns tipos de informações sobre você, conforme descrições a seguir:

**Informações pessoais de contato:**

Incluem qualquer informação que você nos fornece e que nos permite contatá-lo, como seu nome completo, CPF, data de nascimento, sexo, endereço postal, e-mail, detalhes de redes sociais, número de telefone e etc.

**Informações de terceiros para retiradas de exames ou para atendê-lo como acompanhante:**

Incluem informações necessárias para a realização de eventuais contatos quando da ocorrência de procedimentos médicos que exijam auxílio de terceiros de sua confiança.

**Informações financeiras e de pagamento:**

Em relação às informações de recebimento dos pagamentos, diz-se que a **Hemocor** não coleta nenhuma informação desse tipo dos seus clientes para interesse legítimo. Todas as informações bancárias eventualmente tratadas servem para a emissão de notas fiscais, boletos, etc; sendo que todas as cobranças, no que se refere aos serviços prestados, são realizadas por meio de nossos próprios colaboradores.

**Dados Pessoais Sensíveis:**

Nós sempre buscamos tratar o mínimo possível de dados pessoais sensíveis, sendo estes utilizados apenas para a realização de procedimentos médicos; ademais, quando coletados, seguem os padrões do nosso Relatório de Impacto à Proteção de Dados, documento integrante do programa de Lei Geral de Proteção de Dados da **Hemocor**.

**4. COMO UTILIZAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?**

Nós tratamos seus dados pessoais, principalmente, para:

- (i) Identificar e autenticar sua relação com nossa empresa; Administrando e processando procedimentos e formas de pagamento;
- (ii) Informar e entrar em contato com você para atualizá-lo do status de sua solicitação;
- (iii) Viabilizar a execução contratual firmada, cumprindo sempre as obrigações legais condizentes;
- (iv) Combater qualquer atividade fraudulenta que possa ocorrer com as suas informações pessoais;

(v) Manutenção da comunicação, interna e externa.

As finalidades do tratamento de suas informações, sempre que possível, deverão ser informadas no momento da coleta dos dados pessoais.

**Motivos legais de compartilhamento de dados com terceiros:** caso a **Hemocor** realize algum projeto em conjunto com outro terceiro, os seus dados serão compartilhados dentro dos limites contratuais estabelecidos entre as partes envolvidas e serão unicamente processados para a sua própria segurança (informação entre hospital e plano de saúde, por exemplo).

Também divulgaremos seus dados pessoais a terceiros quando:

*(i) requerido pela lei aplicável;*

*(ii) em resposta a procedimentos legais;*

*(iii) em resposta a um pedido da autoridade legal competente;*

*(iv) para proteger nossos direitos, privacidade, segurança ou propriedade;  
ou*

*(v) para fazer cumprir os termos de qualquer acordo ou os termos do nosso site.*

Além disso, seus dados pessoais poderão ser utilizados para o atendimento de obrigações dispostas em lei, regulamentações de órgãos governamentais, autoridades fiscais, Poder Judiciário, como sentenças e acordos, e/ou qualquer outra autoridade competente. Este tratamento poderá incluir seus dados de identificação e documentos pessoais.

## **5. BASES LEGAIS QUE AUTORIZAM O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

A depender dos Dados Pessoais tratados pela Hemocor e suas respectivas finalidades, o processamento das informações pessoais poderá estar autorizado por alguma das seguintes bases legais:

- (i) consentimento do Titular;
- (ii) obrigação legal e regulatória;

- (iii) cumprimento contratual ou procedimentos pré contratuais que envolvam o Titular;
- (iv) exercício regular do direito a ser exercido pela Hemocor;
- (v) legítimo interesse da Hemocor; ou
- (vi) proteção ao crédito da Hemocor.

## **6. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?**

Durante nosso relacionamento, a **Hemocor** compartilhará seus dados pessoais com algumas entidades:

**Prestadores de serviços:** companhias externas que usamos para nos auxiliar na operacionalização de nosso negócio. Nesses casos, somente colaboradores selecionados estarão autorizados a acessar seus dados pessoais em nome da Hemocor, para as tarefas específicas que forem requisitadas a eles, com base em nossas instruções. Além disso, os prestadores com os quais compartilhamos os seus dados pessoais são obrigados a mantê-los confidenciais e seguros.

**Empresas terceiras que usam dados pessoais para suas próprias finalidades de marketing:** nós não licenciamos ou vendemos seus dados pessoais a empresas terceiras para suas próprias finalidades de marketing. Eventualmente, caso isso ocorra, solicitaremos seu consentimento, deixando claro a você a finalidade para a qual se destina. A identidade de referidas empresas será revelada assim que seu consentimento for solicitado.

## **7. ARMAZENAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

A Hemocor armazenará, em servidores próprios, mediante aplicação dos mais avançados critérios técnicos de proteção da informação, os dados pessoais coletados e essas informações permanecerão armazenadas:

- (i) pelo período mínimo de seis meses, em conformidade com o estabelecido no Marco Civil da Internet;
- (ii) enquanto o Cadastro estiver ativo;
- (iii) enquanto não for atingida a finalidade para a qual os dados foram coletados;
- (iv) enquanto não houver o cancelamento do consentimento dado pelo Usuário para o tratamento dos dados;

- (v) mediante determinação/requisição de autoridades competentes;
- (vi) em cumprimento a obrigações legais; ou,
- (vii) em cumprimento a obrigações contratuais.

Os dados pessoais coletados podem estar armazenados de forma direta ou indireta (fichas de cadastro ou notas fiscais, por exemplo). Sendo assim, no processo de administração dos processos internos, seguindo as disposições do nosso Manual Interno de Conduta à Proteção de Dados, definiu-se que:

*"Sugere-se que documentos como currículos e do processo de seleção, sejam armazenados por no máximo 1 ano e documentos de caráter geral pelo prazo de 5 anos; por fim, documentos trabalhistas devem ser armazenados conforme orientações da consultoria de recursos humanos e departamento de pessoal."*

## **8. SEUS DIREITOS**

Conforme previsto na legislação, a **Hemocor** garante ao usuário os seguintes direitos referentes ao tratamento de seus dados pessoais:

- (i) Acessar e revisar seus dados pessoais como também, pode requisitar uma cópia eletrônica da informação que temos sobre você;
- (ii) Corrigir ou solicitar a correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (iii) Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários e excessivos;

Note que, em certas circunstâncias, nós não seremos aptos a excluir seus dados pessoais sem excluir também sua conta de usuário. Pode ser necessário reter alguns de seus dados pessoais depois que você pedir sua exclusão, para satisfazer nossas obrigações legais ou contratuais ou, ainda, atender a necessidades empresariais.

- (iv) Solicitar a portabilidade dos dados pessoais a outro fornecedor de produtos ou serviços similares;
- (v) Solicitar a eliminação dos dados pessoais coletados e utilizados com base no seu consentimento;
- (vi) Obter informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais compartilhamos os seus dados pessoais;

(vii) Quando a atividade de tratamento necessitar do seu consentimento, você pode se negar a consentir. Nesse caso, lhe informaremos em o que acarreta essa negação;

(viii) Quando a atividade de tratamento necessitar do seu consentimento, a qualquer momento você poderá revogá-lo.

Para exercer os seus direitos, utilize os meios de contato disponibilizados no nosso site.

## **9. COMO MANTEMOS SEUS DADOS PESSOAIS SEGUROS?**

Nós usamos as medidas adequadas (descritas abaixo) para manter seus dados pessoais confidenciais e seguros. Porém, perceba que, que estas proteções não se aplicam a informações que você tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como redes sociais de terceiros.

**Quem que podem acessar seus Dados Pessoais:** Seus dados pessoais serão processados por nossos colaboradores, desde que estes precisem ter acesso a tais informações, dependendo dos propósitos específicos para os quais seus dados pessoais tenham sido coletados (ex.: nossos colaboradores responsáveis pelos agendamentos de consultas precisarão ter acesso aos documentos necessários para processá-las).

**Medidas tomadas em ambientes operacionais:** Armazenamos seus dados pessoais em ambientes com acesso restrito e um nível razoável de segurança, buscamos, nas nossas rotinas, seguir os padrões e princípios dispostos na Lei Geral de Proteção de Dados.

**Medidas que nós esperamos que Você tome:** O seu papel como Titular é fundamental para manter seus dados pessoais seguros. Você também é responsável pela veracidade, exatidão e confirmação dos Dados Pessoais informados.

Recomendamos que o Titular não compartilhe com terceiros, incluindo familiares e amigos, logins, senhas ou qualquer tipo de credencial utilizada com a nossa empresa, de modo que não nos responsabilizaremos por eventuais violações à Proteção e Privacidade dos seus Dados Pessoais.

Nós adotamos políticas e procedimentos rigorosos que determinam como os dados pessoais devem ser tratados aqui na **Hemocor**. Tais normas têm como objetivo garantir o tratamento adequado e lícito de seus dados pessoais.

Nossas medidas de segurança são continuamente monitoradas e revisadas de acordo com os avanços tecnológicos e recursos organizacionais mais atuais.

## **10. ALTERAÇÕES DA NOSSA POLÍTICA**

Se nós mudarmos a forma que tratamos seus dados pessoais, vamos atualizar esta Política.

Nos reservamos o direito de fazer alterações às nossas práticas e a esta Política a qualquer tempo. Por favor, acesse-a frequentemente para verificar quaisquer atualizações ou mudanças.

## **11. CONTATO**

Para fazer perguntas ou comentários sobre esta Política e nossas práticas de privacidade ou para fazer uma reclamação, disponibilizamos os meios de contato do nosso DPO:

**Nome:** Rosana Pirotti

**Email:** [rosana@hemocorsm.com.br](mailto:rosana@hemocorsm.com.br)

Basta anexar, à solicitação, uma prova da sua identidade (como RG, CNH ou similar).

Se o pedido for submetido por uma pessoa que não seja você, sem fornecer provas de que o pedido é legitimamente feito em seu nome, o pedido será rejeitado. Note que qualquer informação de identificação fornecida por nós só será processada de acordo com as leis aplicáveis.

Receberemos e investigaremos qualquer reclamação sobre a forma como nós gerenciamos dados pessoais (incluindo reclamações sobre desrespeito aos seus direitos estabelecidos pelas leis e regulamentações de privacidade aplicáveis).