

# Política de Privacidade

*Em vigor a partir de 20/11/2020*

O Grupo Fleury (doravante designado como “Fleury” ou “Grupo Fleury”) tem o compromisso de respeitar a sua privacidade e preza pela segurança de seus dados pessoais. Por esse motivo, criou esta política de privacidade (“Política”) para explicar como coletamos e tratamos os seus Dados Pessoais.

POR FAVOR, RECOMENDAMOS QUE A POLÍTICA ABAIXO SEJA LIDA COM ATENÇÃO. ELA DESCREVE COMO SÃO TRATADOS OS SEUS DADOS PESSOAIS QUANDO VOCÊ: (I) UTILIZA OS SERVIÇOS DO GRUPO FLEURY; (II) UTILIZA NOSSAS PLATAFORMAS; (III) PARTICIPA DE NOSSAS CAMPANHAS; E (IV) NOS CONTATA POR NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO.

Durante a sua navegação nas Plataformas (descritas abaixo) e nos websites do Fleury (“Plataformas”), quando Você participa de nossas campanhas promocionais, quando Você contata o Fleury por e-mail ou telefone e para que possamos oferecer nossos serviços e produtos, o que pode incluir: (i) serviços prestados pela Plataforma ou (ii) serviços prestados fora da Plataforma, como nossos serviços nas unidades físicas (conjuntamente, “Serviços”), é necessário que tenhamos acesso a determinadas informações sobre Você ou associadas a Você (“Dados Pessoais”).

Para fins desta Política, “Usuário” ou “Você” é todo o indivíduo que de alguma forma acessa as Plataformas do Grupo Fleury, participa de nossas promoções, contata o Fleury ou utiliza os nossos Serviços.

Esta Política explica quais Dados Pessoais são coletados e tratados pelo Grupo Fleury e para quais finalidades, além de indicar com quem eles podem ser compartilhados e quais os recursos disponíveis para que Você faça a gestão dos Dados Pessoais.

“Grupo Fleury” inclui as seguintes empresas:

- **Fleury S.A**
- **Fleury Centro de Procedimentos Médicos Avançados S.A – CPMA**
- **SantéCorp Holding Ltda.**
- **Saúde NewCo Ltda. – Saúde ID**

e todas as nossas unidades de atendimento e serviços oferecidos pelas seguintes marcas: Fleury Medicina e Saúde, a+ Medicina Diagnóstica, Laboratório Weinmann, Labs a+, Clínica Felipe Mattoso, Diagnoson, Weinmann Serdil, Instituto de Radiologia, Campana, Cedire, Centro de Patologia Clínica, Diagmax, LAFE, Pupilla, Fleury Day Clinic, Saúde iD, Inlab, Papaiz, SantéCorp e demais marcas que vierem a ser adquiridas ou incorporadas durante a vigência desta política; e

todas as plataformas (websites e aplicativos) (“Plataformas”), cujos domínios e operacionalização estão sob responsabilidade do Grupo Fleury, como exemplo cita-se: Fleury Clientes; Fleury em Casa; Fleury Checkup; Grupo Fleury; Fleury Médicos; Fleury Consultórios; Fleury Infusões; Fleury Genômica; Fleury Escalas Médicas; a+; LABS a+ Clientes; a+ Médicos; Labs a+; Labs a+ Médicos; Weinmann Médicos; Weinmann Serdil; Felipe Mattoso Médicos; Felipe Mattoso; Campana; Instituto de Radiologia; Instituto Radiologia Médicos; Serdil Médicos; LAFE; Diagnoson a+; Diagnoson a+ Médicos, Cuidar Digital, Saúde iD, etc.

Não solicitamos informações, nem conscientemente coletamos Dados Pessoais de crianças, que não tenham sido fornecidos por seu responsável legal. O tratamento de Dados Pessoais de menores de idade somente ocorre em seu melhor interesse e observando a necessidade de consentimento do seu responsável legal.

Ressaltamos que não é possível oferecer as funcionalidades da Plataforma e os nossos Serviços sem ter acesso aos Dados Pessoais. Ou seja, o tratamento dos Dados Pessoais é condição para utilizar nossos Serviços, utilizar as Plataformas, participar de campanhas, contatar o Fleury e atuar como fornecedor. Não coletamos mais dados do que os estritamente necessários para a execução dessas atividades.

Além de respeito à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, a prestação de serviços pelo Grupo Fleury é pautada no sigilo e confidencialidade dispostos nas diversas leis e regulações do setor de saúde e normas éticas médicas.

Esta política dispõe sobre:

- 1. Por que coletamos e tratamos Dados Pessoais**
- 2. Os Dados Pessoais coletados e tratados**
- 3. Uso de cookies e outras tecnologias de monitoramento**
- 4. A exclusão de Dados Pessoais**
- 5. O compartilhamento de Dados Pessoais**
- 6. Os seus direitos relacionados aos seus Dados Pessoais**
- 7. O armazenamento dos seus Dados Pessoais**

## **8. A necessidade de consentimento**

## **9. Website de terceiros**

## **10. Alterações nesta Política**

### **1. Porque coletamos e tratamos Dados Pessoais**

Fontes dos Dados Pessoais. O Grupo Fleury somente coleta ou recebe, através da prestação de serviços, seus Dados Pessoais quando:

- (i) Você navega em nossas Plataformas (sem se cadastrar) (coletamos dados de cookies, conforme explicado abaixo);
- (ii) Você nos fornece a informação diretamente, através de cadastro, formulário, e-mail ou telefone;
- (iii) Você utiliza nossas Plataformas ou os Serviços;
- (iv) Você participa de campanhas;
- (v) Recebemos seus Dados Pessoais de fontes legítimas e nos termos da lei.

Principais finalidades para tratamento de Dados Pessoais. Coletamos e tratamos Dados Pessoais em nossas atividades. O tipo de Dado Pessoal e as finalidades de uso de tais Dados Pessoais vão variar de acordo com a atividade, por exemplo, se a atividade estiver relacionada à prestação de serviços de exames laboratoriais e diagnóstico, ou à disponibilidade de plataformas para acesso a exames e gestão de saúde, ou ainda poderá variar se você for um paciente ou um médico, por exemplo, no acesso de plataforma para prontuários eletrônicos, telemedicina etc.

Veja abaixo as principais finalidades de uso de Dados Pessoais e uma lista completa de fácil acesso sobre o uso dos dados pelo Grupo Fleury:

**Prestação de serviços de exames laboratoriais e diagnóstico (incluindo testes genéticos).** Para realizarmos os exames laboratoriais e de diagnóstico, podemos coletar e tratar dados fornecidos por você e/ou por seu médico através da receita ou pedido médico, bem como os dados resultantes dos exames e diagnósticos. Entre esses dados, poderemos coletar e tratar os seguintes Dados Pessoais: nome completo, data e local de nascimento, gênero, altura, peso, estado civil, filiação, CPF, RG, informações residenciais, e-mail, celular, tratamento ou prescrição médica, diagnóstico médico, histórico de saúde, material ou amostra biológica (a depender do exame), informações genéticas (a depender do exame), histórico clínico, etnia, dados bancários (se aplicável para pagamento) e dados de convênio (como tipo de convênio e número da carteira de convênio) entre outros necessários, que podem variar a depender do tipo de exame ou tipo de diagnóstico. Caso você opte por agendamento domiciliar ou pela entrega dos exames, poderemos obter Dados Pessoais de residência ou local para essa prestação desses serviços.

**Prestação de serviços clínicos.** Para a prestação de serviços clínicos, como aplicação de vacinas, aplicação de medicamentos (sobretudo imunobiológicos e de mais complexidade) em centros de infusões ou domiciliar, podemos coletar e tratar dados fornecidos por você e/ou por seu médico através da receita ou pedido médico. Entre esses dados, poderemos coletar e tratar os seguintes Dados Pessoais: nome completo, data e local de nascimento, gênero, altura, peso, filiação, CPF, RG, informações residenciais, e-mail, celular, tratamento ou prescrição médica, diagnóstico médico, dados bancários (se aplicável para pagamento) e dados de convênio (como tipo de convênio e número da carteira de convênio), entre outros necessários, que podem variar a depender do tipo de serviço contratado.

**Prestação de serviços de Day Clinic.** Possuímos um serviço de day clinic em centro de excelência ortopédica que oferece uma infraestrutura segura e de alta qualidade, pensado para que médicos cirurgiões possam realizar cirurgias menos invasivas e que não necessitem de internação. Podemos coletar e tratar dados fornecidos por você, tais como nome completo, RG, CPF, ocupação, cargo, endereço, celular e telefone, entre outros necessários, que podem variar a depender do tipo de serviço contratado.

**Realização de pesquisas e desenvolvimento.** Realizamos atividades de pesquisa e desenvolvimento. Para tanto, poderemos coletar e tratar dados fornecidos por você ou associados a você, apenas quando for estritamente necessário. Sempre que possível, para as finalidades de pesquisa e desenvolvimento, seus dados serão anonimizados. Importante ressaltar que as pesquisas e desenvolvimentos são realizadas de acordo com a legislação e regulamentação aplicável.

**Realização de pesquisas clínicas:** quando você é convidado e aceita participar da realização de pesquisas clínicas, nós e/ou nossos parceiros podemos coletar dados pessoais e utilizar os resultados de seus exames, a fim de atingir os objetivos da pesquisa, que serão devidamente informados a você, através de termo específico, no momento do aceite do convite, e respeitando as legislações aplicáveis. E, sempre que possível, seus dados serão tratados de forma anonimizada.

**Prestação de serviços à saúde do colaborador.** Realizamos um conjunto de atendimentos de atenção primária à saúde, oferecendo soluções de forma modular para atender todos os tipos de demanda, tais como plataforma de telemedicina, para agendamento de consultas online e acompanhamento da saúde; *on-site clinics* de implantação e operação de ambulatórios dentro da estrutura do cliente; *near-site clinics* em local de fácil acesso aos beneficiários, programas de promoção e de gestão de saúde. Poderemos coletar e tratar dados fornecidos por você ou por sua empresa empregadora, tais como nome completo, idade, data e local de nascimento, gênero, CPF, RG, informações residenciais, e-mail, celular, informações profissionais (ocupação, cargo, número de identificação, exame médico periódico, admis-

sional ou demissional, dados bancários (quando aplicável), informações do convênio (como tipo de convênio e número da carteira de convênio), informações de tratamento ou prescrição médica, diagnósticos, entre outros necessários a depender do serviço.

**Atendimento através dos canais de atendimento ao cliente.** Caso você contate os canais de serviço de atendimento ao cliente, por e-mail, telefone (todos os atendimentos realizados por telefone são gravados e os dados de voz são armazenados com base na legislação vigente), chats ou via plataformas, para dúvidas, suporte, agendamento de exames ou infusões, reclamações e sugestões, poderemos coletar e tratar os Dados Pessoais fornecidos por você ou constantes de nossa base de cadastro, que vão variar de acordo com a atividade solicitada. Entre esses Dados Pessoais, poderemos coletar nome completo, idade, data e local de nascimento, gênero, CPF, RG, informações residenciais (endereço completo), e-mail, celular, altura e peso, e informações de saúde, diagnóstico em caso de agendamento de exame.

**Acesso a Plataformas.** O Grupo Fleury disponibiliza algumas Plataformas a pacientes e/ou médicos. Em síntese, poderemos coletar e tratar Dados Pessoais, tais como nome completo, idade, data e local de nascimento, gênero, altura, peso, CPF, RG, endereço, telefone, celular, e-mail, dados de dispositivo (conforme abaixo), dados de convênio (como tipo de convênio e número da carteira de convênio), tratamento ou prescrição médica, imagens médicas, laudos de exames, entre outros a depender da funcionalidade da Plataforma.

Recentemente, lançamos a Plataforma Saúde iD, através da qual oferecemos uma solução integrada de apoio a todos os membros do sistema de saúde, com foco e atenção especial às necessidades do paciente. A Plataforma Saúde iD é dirigida, a médicos; operadoras de planos de saúde; e empresas e poderá dar acesso a pessoas físicas para sua gestão de saúde. A Plataforma Saúde iD tem como objetivo integrar produtos e serviços de saúde, disponibilizando tecnologia de prontuários médicos eletrônicos, de telemedicina para agendamento de consultas, de receitas e pedidos médicos digitais, de acesso a exames e gestão de saúde. Entre os dados coletados e tratados, destacamos: nome completo; data de nascimento, CPF, filiação, endereço, e-mail; telefone; CRM (se aplicável). Dados de saúde podem ser armazenados pelos usuários, tais como informações clínicas contidas no prontuário médico; histórico de saúde; tratamentos médicos realizados; informações referentes a resultados de exames e laudos médicos; prescrição de medicamentos e solicitação de exames. Todos os dados de saúde são inseridos e armazenados no sistema de prontuário médico, sendo que apenas o médico e o paciente têm acesso a esses dados.

**Comunicação e informação sobre produtos e serviços do Grupo Fleury (incluindo marketing).** Poderemos coletar e tratar Dados Pessoais para comunicar com você, bem como para divulgar produtos e

serviços que possam interessar a você.

Abaixo disponibilizamos uma lista de finalidades de uso de Dados Pessoais pelo Grupo Fleury:

- Para cadastrar Você nas Plataformas;
- Para identificar e autenticar o Usuário;
- Para realizar exames laboratoriais e clínicos;
- Para realizar o atendimento nas unidades físicas, nas Plataformas ou na sua residência ou local indicado;
- Para agendamento de consultas e exames;
- Para realizar pesquisa e desenvolvimento;
- Para atendimento de day clinic;
- Para atendimento de aplicação de vacinas;
- Para atendimento de serviços de infusão;
- Para a entrega de exames;
- Para telemedicina;
- Para fornecimento de funcionalidades das Plataformas;
- Para disponibilidade e acesso a exames;
- Para serviços de atenção primária de saúde;
- Para a prestação de serviços em geral;
- Para realizar a cobrança de valores devidos em contraprestação pelo uso dos Serviços;
- Para entrar em contato com Você (por e-mail, correio, mensagens de texto, WhatsApp e/ou telefone sobre diversos assuntos, inclusive o uso das Plataformas e/ou cobrança de valores devidos);
- Para realizar pesquisas de satisfação;
- Para envio de mensagens com informações sobre produtos ou Serviços;
- Para publicidade e marketing;
- Para a realização de campanhas promocionais;
- Para gerar conhecimento, inovar e desenvolver produtos;
- Para cumprirmos de obrigações legais;
- Para mostrar ao Usuário publicidade, nas Plataformas ou em sites de terceiros;
- Para manter a segurança em nossas unidades físicas;
- Para nos auxiliar a entender seus padrões de uso das Plataformas e implementar melhorias;
- Para atender às suas solicitações e questionamentos;
- Para se comunicar com as operadoras de planos de saúde;
- Para manter a qualidade dos processos e atendimento do Grupo Fleury;

## **2. Sobre os Dados Pessoais coletados e tratados**

Descrição dos Dado Pessoais. Os Dados Pessoais que tratamos sobre Você incluem os abaixo indicados, que podem variar de acordo com o serviço solicitado, Plataforma utilizada ou atividade realizada:

1.1 Informações de Cadastro: nome completo, RG, CPF ou outro documento de identificação, data e local de nascimento, idade, gênero, etnia (quando necessário), nome do responsável legal (se menor de idade), estado civil, religião (quando quiser ser informado pelo cliente) nome do pai ou mãe, cônjuge, e-mail, telefone, dados de convênio e endereço completo.

1.2 Informações sobre Dispositivos: endereço IP, data e hora de acesso à Plataforma (quando aplicável), localização geográfica, fonte de referência, tipo de navegador, clickstream (cliques realizados na página – utilizado para avaliar o nível de navegabilidade das nossas páginas web), duração da visita e páginas visitadas.

1.3 Informações de Saúde: tratamento ou prescrição médica, diagnóstico, histórico médico, altura, peso, resultados de exames, material ou amostra biológica, histórico médico da família, informações genéticas e outras informações exigidas por lei.

1.4 Informações de Profissionais de Saúde: nome completo, gênero, endereço, telefone, e-mail, R.G, C.P.F, CRM, diploma e escolaridade, especialidade, dados bancários (quando aplicável), assinatura e outros dados que se façam necessários a depender da atividade (contratação ou para a prestação dos Serviços).

1.5 Informações Financeiras: dados bancários (banco, agência e conta), número do cartão de crédito, nome do titular do cartão e data de validade.

1.6. Dados de Gravação: dados de voz quando da gravação de ligações/áudios de atendimento ao cliente ou uso de funcionalidade de voz.

## **3. Uso de cookies e outras tecnologias de monitoramento**

Em algumas atividades de tratamento de Dados Pessoais, nós podemos utilizar as tecnologias abaixo:

Cookies: Cookie é um pequeno arquivo adicionado ao dispositivo ou computador do Usuário para fornecer uma experiência personalizada de acesso à Plataforma. Os cookies ajudam a analisar o tráfego de

Internet ou nos permite saber quando o Usuário visitou um site específico, bem como promover remarketing, análises de fraude e risco e melhor conhecimento do usuário.

As Plataformas utilizam a ferramenta *Google Analytics, Hotjar e Firebase*, que coleta informações do Usuário como o endereço de IP, navegador utilizado, configurações de idioma, páginas acessadas, por meio de *cookies*, de forma anônima e para efeitos analíticos, não tendo como finalidade o fornecimento dos dados a terceiros sem autorização expressa do Usuário.

O Usuário poderá revogar a autorização quanto à utilização de *cookies*, através de seu navegador de preferência. Alertamos que, de acordo com a escolha realizada, certas funcionalidades dos nossos serviços poderão não funcionar de maneira ideal.

#### **4. Sobre a exclusão de Dados Pessoais**

Nós estruturamos as Plataformas e os nossos Serviços para que os seus Dados Pessoais não sejam mantidos de maneira identificada por mais tempo do que o necessário. Ou seja, nós mantemos os Dados Pessoais somente durante o período em que eles são necessários para as finalidades descritas acima, para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias ou para exercício regular de nossos direitos.

Podemos manter os Dados Pessoais de maneira anonimizada, ou seja, sem que tais dados possam ser relacionados a Você, por períodos maiores.

#### **5. Quem mais terá acesso aos Dados Pessoais e porquê**

Não vendemos nem comercializamos os seus Dados Pessoais. Entretanto, podemos eventualmente compartilhar as suas informações:

- (i) Com seus médicos ou outros profissionais que você consentir e/ou determinar o compartilhamento de seus Dados Pessoais;
- (ii) Com empresas do Grupo Fleury para auxiliar no desenvolvimento e prestação de Serviços disponibilizados;
- (iii) Com prestadores de serviços para a prestação de serviços ao Grupo Fleury, tais como para manutenção de sistemas e equipamentos, para serviços de cloud, para auxiliar na cobrança de valores devidos; para prestação de serviços diagnósticos (quando há terceirização), para envio de mensagens de marketing.
- (iv) Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
- (v) Com potenciais compradores ou investidores, em caso de reorganizações societárias, como fusão, aquisição e incorporação;



(vi) Com empresas de auditoria tão somente para a realização de auditorias nas operações do Grupo Fleury e para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

## **6. Quais os seus direitos com relação aos seus Dados**

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) (“LGPD”), Você tem direito a:

- (i) Confirmação de que realizamos o tratamento dos seus Dados Pessoais;
- (ii) Acesso aos seus Dados Pessoais;
- (iii) Correção de Dados Pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (iv) Anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- (v) Portabilidade dos seus Dados Pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os nossos segredos comerciais e industriais, após a regulamentação dos meios pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
- (vi) Eliminação dos Dados Pessoais tratados com base no seu consentimento, exceto nas hipóteses de conservação de Dados Pessoais previstas na LGPD;
- (vii) Informação sobre com quem compartilhamos os seus Dados Pessoais;
- (viii) Informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento;
- (ix) Revogação do seu consentimento para o tratamento dos seus Dados Pessoais, quando os Dados Pessoais forem tratados com base no seu Consentimento (veja o item 7 abaixo);
- (x) Oposição a tratamento que viole a LGPD.

Você pode exercer quaisquer dos direitos acima enviando um e-mail para: [privacidade@grupo-fleury.com.br](mailto:privacidade@grupo-fleury.com.br)

Antes de respondermos a uma solicitação para exercício dos direitos mencionados acima, podemos solicitar que você nos forneça algumas informações para confirmarmos sua identidade.

## **7. Como armazenamos e protegemos os seus Dados Pessoais**

Nós armazenamos seus Dados Pessoais de forma segura em data centers de terceiros (Servidores de provedores de serviço em nuvem) localizados no Brasil e em países que apresentam legislação de proteção de dados específica e dentro das determinações legais. Atualmente, contratamos os serviços de data centers fornecidos por operadores de serviços de computação em nuvem. Antes de enviar os seus dados para armazenamento em outros países, nós adotamos as medidas exigidas por lei para assegurar que eles continuem protegidos.

Nós adotamos as melhores práticas técnicas e administrativas para proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

### **8. Você precisa fornecer o seu consentimento para o Fleury usar os Dados Pessoais conforme descrito nesta política?**

A LGPD estabelece diversas situações em que é permitido o tratamento de dados pessoais independentemente do consentimento do titular daqueles dados. São as chamadas “bases legais para o tratamento de dados”.

Isso significa que, se você optar por utilizar as Plataformas e os Serviços, em alguns casos poderemos coletar e tratar os seus dados independentemente do seu consentimento (se houver uma “base legal” prevista na LGPD que nos permita fazer isso), tais como execução de contrato, tutela à saúde, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direito e legítimo interesse.

Quando nos basearmos em “consentimento”, pediremos o seu consentimento específico para tratar os seus Dados Pessoais.

### **9. Websites de Terceiros**

Como um recurso para os nossos Usuários, ao navegar em nossas Plataformas, podemos fornecer *links* para outros sites na Internet. O Grupo Fleury não se responsabiliza por esses websites e conteúdos e, ainda, não compartilha, subscreve, monitora, válida ou aceita a forma como esses websites ou ferramentas de armazenamento de conteúdo tratam suas informações pessoais e privadas. Recomendamos que você consulte as respectivas políticas de privacidade de tais websites para se informar adequadamente a respeito do uso de suas informações pessoais por outros websites ou outras ferramentas.

### **10. Alterações nesta Política**

Nós poderemos alterar as disposições desta Política a nosso critério e a qualquer tempo.

Toda vez que alterarmos materialmente esta Política, essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após: (1) serem divulgadas nas Plataformas do Fleury; (2) serem enviadas por e-mail aos Usuários; e/ou (3) serem comunicadas de qualquer outra forma aos Usuários.

O Usuário deverá verificar a versão atualizada desta Política toda vez que visitar a Plataforma.