



Política de Privacidade

Versão 1.0

SUMÁRIO

1. BOAS-VINDAS.....	3
2. DEFINIÇÕES	4
3. FINALIDADES DE TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS	7
4. OPÇÃO DE NÃO FORNECER OS DADOS PESSOAIS.....	8
5. COMO COLETAMOS OS DADOS PESSOAIS.....	9
6. QUAIS DADOS PESSOAIS PODEM SER COLETADOS	9
7. DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E DE ADOLESCENTES	11
8. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS DADOS PESSOAIS.....	11
9. POR QUANTO TEMPO PERMANECEMOS COM OS DADOS PESSOAIS.....	12
10. ONDE OS DADOS PESSOAIS SÃO ARMAZENADOS	12
11. RESPONSABILIDADE MEDSUL.....	13
12. COMO GARANTIMOS A SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS.....	13
13. DIREITOS GARANTIDOS AOS TITULARES DOS DADOS PESSOAIS.....	14
14. SOBRE ATUALIZAÇÕES NESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....	15
15. COMO OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A PRIVACIDADE	16
16. LEGISLAÇÃO	16
17. HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES	16

1. BOAS-VINDAS

Olá,

Seja bem-vindo à **Medsul**!

Somos uma clínica que oferece, em um único lugar, soluções completas para grande parte das necessidades ortopédicas, garantindo consultas, exames, cirurgias e cuidados especializados para todos.

Nosso propósito é proporcionar atendimento ortopédico de qualidade para os nossos pacientes, aliviando dores e restituindo a qualidade de vida. E é com esse compromisso que buscamos ser uma clínica de ortopedia e fraturas reconhecida pela rapidez, dinamismo e eficiência nos serviços prestados e tratamentos oferecidos.

Prezamos pela satisfação dos nossos clientes, competência e segurança nas abordagens, ética e respeito ao indivíduo e o compromisso em proporcionar saúde para todos!

Para explicar, de forma clara, como tratamos e cuidamos de seus dados pessoais, elaboramos esta Política de Privacidade. Incentivamos que você a leia por completo, para que compreenda em detalhes todas as informações.

Vamos começar?

2. DEFINIÇÕES

Para um melhor entendimento, as seguintes expressões, quando empregadas neste instrumento, terão os seguintes significados:

- **Agentes de tratamento:** o Controlador e o Operador.
- **Ameaça:** causa potencial de um incidente indesejado, que pode resultar em algum dano.
- **ANPD:** Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- **Autenticidade:** garantia de que a informação foi criada, editada ou emitida por quem disse ser, de modo a ser capaz de gerar evidências não repudiáveis em relação ao criador, editor ou emissor.
- **Colaborador:** empregado, estagiário, menor aprendiz, ou qualquer outro indivíduo ocupante de cargo ou emprego na **Medsul**.
- **Confidencialidade:** garantia de que as informações sejam acessadas somente por aqueles expressamente autorizados, devidamente protegidas do conhecimento dos não autorizados.
- **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
- **Controlador(a):** pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. No caso dos tratamentos citados nesta Política de Privacidade, a **Medsul**.
- **Dados anonimizados:** meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais dados perdem a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
- **Dado pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

- **Dado pessoal sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
- **Disponibilidade:** garantia de que as informações estejam disponíveis sempre que necessário e mediante a devida autorização para seu acesso ou uso.
- **Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e que atua como canal de comunicação entre a **Medsul** e os Titulares e a ANPD.
- **Incidente de segurança:** ocorrência que indica possível violação às políticas da **Medsul**, ou de seus documentos complementares, incluindo, mas não limitado, à tentativa de burla, violação de dados pessoais, falha de controles ou situações previamente desconhecidas que possam ser relevantes à segurança da informação.
- **Integridade:** garantia de que as informações estejam fidedignas em relação à última alteração desejada durante o seu ciclo de vida.
- **Operador:** pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- **Medsul:** clínica essencialmente constituída pelas seguintes empresas, afiliadas, subsidiárias e/ou coligadas:

CLÍNICA DE ORTOPEDIA E FRATURAS MEDSUL LTDA

CNPJ MATRIZ: 61.579.405/0001-10
Av. Mario Lopes Leao, n.º 291, Anexo 275
CEP 04754-010, Santo Amaro, São Paulo - SP

CNPJ FILIAL: 61.579.405/0002-00
R. Olivia Guedes Penteado, n.º 120
CEP 04766-000, Socorro, São Paulo - S



- **Regulamentação aplicável:** a **Medsul** e seus profissionais atuam de acordo com a legislação brasileira, atendendo, inclusive e especialmente, os termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), Lei nº. 12.965/2014 (o Marco Civil da Internet), Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), da Lei nº 13.787/2018 (Lei do Prontuário Eletrônico), da Resolução CFM nº 2.314/2022 (telemedicina), Resolução CFM nº 2.217/2018 (Código de Ética Médica), Lei nº 14.510/2022 (Lei da Telessaúde) e demais normas que venham a ser aplicadas.
- **Risco:** relação entre a probabilidade da concretização de uma ameaça e seus potenciais impactos.
- **Segurança da informação:** preservação da confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da informação.
- **Tentativa de burla:** atos que busquem violar as diretrizes e documentos normativos estabelecidos pela **Medsul** e sejam frustrados durante o planejamento ou sua execução.
- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais.
- **Tratamento de dados pessoais:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem 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.
- **Violação:** qualquer atividade que desrespeite as diretrizes, documentos normativos ou regulamentações.
- **Violação de dados pessoais:** destruição, perda, alteração, divulgação acidental ou ilegal, não autorizada ou acesso a dados pessoais transmitidos, armazenados ou de outra forma processados.

3. FINALIDADES DE TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

A **Medsul** realiza o tratamento de dados pessoais dentro do âmbito do atendimento procedimentos médicos ortopédicos e de fraturas. Assim, os dados pessoais podem ser tratados, nos limites permitidos pela legislação, para as seguintes finalidades:

- (a) Cumprir obrigações legais e regulatórias, conforme as normas aplicáveis, regras contábeis, trabalhistas e fiscais, ordens legais ou judiciais, e, quando necessário, prestar contas à ANPD.
- (b) Executar o contrato para atendimento clínico ou procedimentos preliminares, como: identificação e confirmação de identidade do paciente, agendamento, cumprimento das obrigações com as operadoras de saúde, realização da consulta de atendimento ou procedimento ortopédico, procedimentos de cobrança, atualização de cadastro de paciente, resposta a dúvidas ou queixas de pacientes, manter atualizados os cadastros dos médicos para identificação e autenticação destes profissionais, atendimento às exigências de órgãos reguladores e promoção da comunicação entre médico e paciente.
- (c) Garantir a tutela da saúde, exclusivamente em procedimentos realizados por profissionais da área, viabilizando o atendimento e procedimentos médicos, realização de exames e diagnósticos, elaboração e registro de prontuários de pacientes, análise de histórico clínico e/ou de exames, definição de tratamento médico e emissão de receitas.
- (d) Proteger a vida ou a integridade física do titular ou de terceiros, especialmente em situações de atendimento médico de emergência, realização de exames, identificação e acionamento de familiares. Também se inclui o monitoramento dos nossos ambientes em prol da sua e nossa segurança.
- (e) Mediante seu consentimento, ou com base em interesse legítimo da **Medsul**, devidamente avaliado para não sobrepor os direitos dos titulares, para enviar pesquisas de satisfação ou de mercado, comunicar novidades e informações relevantes, ofertar descontos em atendimentos médicos e divulgar vagas de trabalho. Essas comunicações podem ser feitas por e-mail, SMS ou nosso whatsapp corporativo, sendo possível você optar pelo descadastramento

conforme previsto no capítulo "Direitos Garantidos aos Titulares dos Dados Pessoais" deste documento.

- (f) Prevenir fraudes, proteger o titular quanto à segurança de seus dados, prevenção ao crédito e riscos associados.
- (g) Analisar e medir o desempenho e a qualidade dos serviços por meio de dados anonimizados, com o objetivo de aprimorar os processos de atendimento e procedimentos médicos, garantindo uma experiência mais satisfatória, com ética, competência, segurança e respeito ao indivíduo.
- (h) Executar e gerenciar as obrigações decorrentes do contrato de trabalho com os colaboradores da **Medsul**, incluindo procedimentos preliminares de contratação e atividades relacionadas à administração de pessoal, folha de pagamento, benefícios, controle de jornada, saúde e segurança do trabalho, avaliações de desempenho, cumprimento de obrigações legais e regulatórias trabalhistas, comunicação interna e gestão do ambiente corporativo.

4. OPÇÃO DE NÃO FORNECER OS DADOS PESSOAIS

O fornecimento de seus dados pessoais não é obrigatório. No entanto, para que possamos realizar seu atendimento com segurança, qualidade e em conformidade com as exigências legais e éticas da prática médica, algumas informações são indispensáveis. A ausência desses dados pode inviabilizar o atendimento adequado, visto que pode comprometer a sua segurança, do médico e o cumprimento de nossas obrigações legais e regulatórias.

Caso não se sinta confortável em fornecer essas informações, recomendamos que esclareça suas dúvidas diretamente com nosso encarregado pelo tratamento de dados pessoais, enviando um e-mail para dpo@medsul.com.br.

5. COMO COLETAMOS OS DADOS PESSOAIS

A **Medsul** poderá coletar suas informações no momento do seu contato ou cadastro em procedimentos preliminares relacionados ao atendimento ou ainda, quando da utilização dos nossos canais de contato. Há, assim, três formas de coleta de seus dados pessoais:

- (a) **Informados por você:** São informados ativamente por você, ao entrar em contato com um dos canais de atendimento da **Medsul**, inclusive ao acessar nossas unidades ou website.
- (b) **Coletados automaticamente:** Ao interagir em nosso site, automaticamente coletamos e armazenamos alguns dados da sua conexão e do seu dispositivo, ou seja, do aparelho celular, computador, tablet ou outro dispositivo utilizado para interação com o site. Saiba mais em [Política de Cookies](#).
- (c) **Dados recebidos de terceiros:** Seus dados pessoais também podem ser obtidos por meio de terceiros devidamente autorizados, como operadoras de planos de saúde, seguradoras de saúde, laboratórios de análises clínicas e outros parceiros assistenciais. Esse compartilhamento ocorre com base em sua autorização ou conforme permitido pela legislação aplicável, e tem como finalidade viabilizar ou fomentar seu atendimento.

6. QUAIS DADOS PESSOAIS PODEM SER COLETADOS

Os dados pessoais coletados pela **Medsul** podem variar conforme a finalidade, bem como pela forma de interação conosco. As informações que podem ser coletadas são as seguintes:

6.1. PACIENTE

- (a) Nome completo, endereço, e-mail, telefone, data de nascimento, número de documento de identificação (RG, CPF, CNH...), número da matrícula da operadora de saúde, foto (quando exigido pela operadora de saúde), encaminhamento

médico (se aplicável), informações de pagamento correlatas e contatos de emergência.

- (b) Se aplicável, são coletados os dados pessoais do responsável pelo paciente, tais como nome completo, endereço, e-mail, telefone, data de nascimento, número de documento de identificação (RG, CPF, CNH...) e informações de pagamento correlatas.
- (c) Quadro de saúde atual através de consultas, histórico de saúde, resultado e direcionamento de diagnósticos, definição de tratamento, documentação médica, informações de doenças preexistentes, e histórico profissional e de doenças familiares. É possível ainda, caso requisitado pelo paciente, que seja abordado eventuais restrições de tratamento devido à crença religiosa.

6.2. MÉDICOS E COLABORADORES

- (a) Nome completo, endereço, e-mail, data de nascimento, naturalidade, nacionalidade, telefone, foto, voz, imagem, documentos de identificação (conforme aplicável ao processo de admissão, CTPS, comprovante militar, regularidade eleitoral, registro de identificação de classe - CRM, OAB, CRC, CRA, entre outros) e informações financeiras correlatas.

6.3. VISITANTES

- (a) Website: Seu endereço IP, porta lógica, dados do dispositivo (sistema operacional, navegador e suas respectivas versões, identificador do dispositivo), identificador de sessão, localização geográfica (se habilitado no aparelho). Saiba mais em [Política de Cookies](#).
- (b) Unidades físicas: Sua imagem poderá ser capturada pelo videomonitoramento quando você visita uma de nossas unidades físicas.
- (c) Canal de atendimento - Telefone: Sua voz, quando há contato por meio de telefonema com algum dos nossos canais de atendimento (podemos realizar a gravação da ligação).
- (d) Canal de atendimento - Whatsapp: Nome e nº de telefone.

7. DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E DE ADOLESCENTES

Para que a **Medsul** possa realizar seus atendimentos e procedimentos médicos regularmente, na medida das finalidades descritas neste documento, é possível que realize o tratamento de dados pessoais de menores de 18 anos de idade, considerados como crianças e adolescentes pelo Estatuto da Criança e do Adolescente.

Nossos profissionais tratarão os dados pessoais dos menores em observância à regulamentação aplicável, inclusive de privacidade e proteção de dados pessoais, sempre em observância ao benefício e saúde do menor.

8. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS DADOS PESSOAIS

A **Medsul** poderá compartilhar seus dados pessoais, nos termos da legislação aplicável, quando necessário para o alcance de finalidades, e nas seguintes circunstâncias:

- (a) **Terceiros e/ou parceiros:** Empresas e/ou profissionais da saúde envolvidos no atendimento e/ou procedimento médico. Estes terceiros e/ou parceiros ficarão obrigados nos termos dos contratos celebrados, a guardar sigilo e a garantir sua privacidade e a segurança dos dados a que tenham acesso, não podendo utilizar para quaisquer outros fins, nem os relacionar com outros dados que possuam.
- (b) **Em casos de exigências legais, judiciais ou administrativas:** Poderemos compartilhar seus dados pessoais para cumprir uma ordem judicial, administrativa ou qualquer outra exigência legal, bem como para auxiliar órgãos fiscalizadores governamentais, autoridades policiais, autoridades reguladoras, tribunais ou outras autoridades públicas, nos termos da lei.

9. POR QUANTO TEMPO PERMANECEMOS COM OS DADOS PESSOAIS

A **Medsul** permanece com seus dados pessoais somente pelo período estabelecido nos termos da legislação aplicável, sendo retidos, apenas nas hipóteses legais e, somente pelo período em que forem necessários para o alcance de finalidades lícitas, específicas e informadas, bem como para proteção do exercício regular de seus direitos ou prestação de serviços que o beneficiem.

Além disto, a retenção dos dados pessoais também é possível com base em seu consentimento, ou ainda, pelo interesse legítimo da **Medsul**, pelo período em que perdurar seu interesse em receber nossas comunicações e materiais promocionais ou de marketing, sendo possibilitado, a qualquer tempo, revogar as comunicações, de acordo com o capítulo "Direitos Garantidos aos Titulares dos Dados Pessoais" deste documento.

10. ONDE OS DADOS PESSOAIS SÃO ARMAZENADOS

A depender do tratamento de dados pessoais, é possível que a **Medsul** precise, inclusive por meio de seus parceiros, enviar dados pessoais para serem armazenados fora do Brasil. Neste caso, estamos comprometidos em observar as disposições previstas na LGPD e em adotar as medidas de segurança necessárias, bem como em assegurar que estas transferências ocorram mediante a celebração de acordos com cláusulas contratuais específicas para esta finalidade ou demais garantias previstas na legislação aplicável, caso o país destinatário dos dados não proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na lei brasileira em matéria de proteção de dados.

Caso você precise de informações mais precisas sobre essa transferência, pedimos que entre em contato conosco enviando um e-mail para dpo@medsul.com.br.

11. RESPONSABILIDADE MEDSUL

A **Medsul** tem o compromisso e a responsabilidade de prezar pelos seus dados pessoais durante todo fluxo de tratamento, de acordo com o previsto na legislação vigente, bem como nas normas técnicas aplicáveis à nossa operação e procedimentos de boas práticas e governança ora estabelecidas.

Neste sentido, nos responsabilizamos também por adotar as devidas medidas internas de segurança, 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 qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, desde a concepção de nossos processos até sua respectiva execução.

Em caso de qualquer incidente decorrente de falha ocasionada pela **Medsul**, estamos comprometidos a realizar os devidos procedimentos de comunicação aos titulares afetados, bem como à ANPD.

12. COMO GARANTIMOS A SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

Manter seus dados pessoais seguros é um compromisso da **Medsul**, por esta razão dedicamos todos os esforços na aplicação e manutenção das melhores práticas de segurança da informação, objetivando preservar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e a conformidade com a legislação brasileira.

Nossos colaboradores estão comprometidos em melhorar continuamente os controles de segurança, mantendo sua informação segura durante todo o fluxo de tratamento de dados. Além disto, eles estão sujeitos a rigorosas obrigações contratuais de confidencialidade, podendo ser penalizados se deixarem de cumprir tais obrigações.

Embora ao **Medsul** seja comprometida em proteger estes dados pessoais, segurança é algo que não depende apenas das nossas ações e processos, de modo que apesar de todos os nossos esforços, não podemos garantir completamente que

todas as informações tratadas estarão livres de acessos ou uso não autorizado de terceiros, falha de hardware ou software que não estejam sob nosso controle, bem como outros fatores que podem comprometer esta segurança.

Este cenário também se aplica às hipóteses em que você utilize e divulgue seus dados pessoais em plug-ins sociais, aplicativos de mensagens e sites de busca, para os quais, sugerimos a leitura dos respectivos termos e condições de uso, política de privacidade e de cookies.

Além disto, ressaltamos que sua atuação também é fundamental para um ambiente seguro. Você pode nos ajudar adotando boas práticas de segurança da informação e proteção de seus dados, tais como: utilizar senhas fortes, antivírus, não compartilhar sua senha, dentre outros. Caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos dados pessoais tratados pela **Medsul**, por favor entre em contato conosco por meio do e-mail dpo@medsul.com.br.

13. DIREITOS GARANTIDOS AOS TITULARES DOS DADOS PESSOAIS

De acordo com a Lei nº 13.709/2018, os Titulares têm direito a solicitar da **Medsul**, em relação aos dados pessoais tratados, a qualquer momento e mediante requisição, o que segue:

- (a) Confirmação da existência de tratamento, ou seja, uma declaração simples indicando a existência ou não do tratamento de seus dados pessoais;
- (b) Acesso aos dados, ou seja, uma declaração clara e completa, indicando os dados pessoais tratados, a origem, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento;
- (c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto da Lei 13.709/2018, incluindo o direito de opor-se ao tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento;

- (e) Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da ANPD, observados os segredos comercial e industrial;
- (f) Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto em caso de cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- (g) Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- (h) Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- (i) Revogação do consentimento.

Desta forma, caso você queira exercer qualquer um de seus direitos, encaminhe sua requisição diretamente ao e-mail dpo@medsul.com.br, informando quais destes direitos está requerendo. em caso de requisição de exercício de direito relacionado ao tratamento de dados pessoais de menores, ressaltamos que o pedido deverá ser realizado pelo responsável legal conforme regulamentado pela Lei vigente.

Visando a segurança e a proteção dos dados pessoais, informamos que para o atendimento à eventuais requisições de direito, a **Medsul** poderá realizar procedimentos, bem como a solicitar informações complementares para fins de validação e comprovação da identidade do titular.

***Nota:** Para saber mais sobre estes direitos, recomendamos e incentivamos a leitura integral da Lei 13.709/2018, especificamente seu Capítulo III.*

14. SOBRE ATUALIZAÇÕES NESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A **Medsul** está em constante evolução, de modo que é possível que esta Política de Privacidade seja alterada a qualquer momento. A fim de mantermos nosso compromisso com a transparência, vamos sempre disponibilizar em nosso website a versão atualizada.

Desta forma, recomendamos que você tome ciência desta política sempre que interagir conosco. Informamos ainda que, para os tratamentos realizados mediante consentimento, não serão realizadas quaisquer alterações nas finalidades de tratamento que afete diretamente os direitos dos titulares, sem antes realizar a coleta de um novo consentimento.

15. COMO OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A PRIVACIDADE

Em conformidade com a LGPD, a **Medsul** nomeou o Sr. Anderson de Oliveira como encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO). Entre suas atribuições estão: receber as comunicações dos titulares de dados e da ANPD, bem como prestar esclarecimentos sobre o tratamento de dados pessoais realizado pela **Medsul**.

Caso tenha dúvidas, solicitações ou deseje exercer algum dos seus direitos, entre em contato com nosso encarregado pelo e-mail: dpo@medsul.com.br.

16. LEGISLAÇÃO

Esta Política foi regida, interpretada e executada de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018.

17. HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES

Versão	Data da publicação
Versão inicial	02/09/2020
Versão 1.0	12/06/2025