

## Política de Privacidade

A sua privacidade é muito importante para nós.

Nós, da **B V I PROVEDOR DE SERVICOS INTERNET LTDA - ME** ("BitSaúde" ou "nós"), inscrita no CNPJ/ME sob o n. 09.109.108/0001-91 e com sede na cidade de Taboão da Serra, Estado de São Paulo, na Rua Preciosa, 335, Parque Monte Alegre, CEP 06756-170, elaboramos esta Política para explicar como tratamos e protegemos seus dados pessoais, quais são os seus direitos e como você pode exercê-los.

### Por que o BitSaúde trata seus dados pessoais?

O BitSaúde atua há mais de 14 anos em serviços de tecnologia com o objetivo de melhorar a cada dia o acesso das pessoas ao sistema de saúde brasileiro. Para viabilizar a nossa operação e o fornecimento dos nossos serviços a você, alguns dos seus dados pessoais podem ser coletados e usados na forma descrita nesta Política e de acordo com as informações fornecidas a você durante suas interações conosco.

Estamos comprometidos com a sua privacidade e segurança, para isto investimos nossos recursos no desenvolvimento de soluções tecnológicas capazes não só de possibilitar a entrega de serviços de alta qualidade, mas também de resguardar a sua privacidade e proteger os seus dados pessoais coletados por nós.

Precisamos tratar dados pessoais para diversas finalidades, como para realizar o seu cadastro em nosso site e o agendamento de consultas, bem como para apresentar conteúdo com novidades e outras informações que possam ser relevantes a você.

Esses são só alguns exemplos que mostram como algumas de nossas atividades dependem do tratamento de dados pessoais. Levamos o cumprimento das leis que protegem a sua privacidade a sério e esta Política de Privacidade descreve como os seus dados pessoais são coletados, usados, compartilhados e armazenados. Se após a leitura desta Política você ainda tiver dúvidas, fique à vontade para entrar em contato conosco utilizando as informações de contato indicadas ao final deste documento.

Esta Política se aplica às nossas páginas de internet, nossos aplicativos e nossa operação como um todo, abrangendo todas as formas de tratamento que podemos dar a dados pessoais, inclusive os dados coletados em meios offline.

### 1. Quais são os tipos de dados coletados e para quais fins os utilizamos?

Os tipos de dados pessoais e a forma como o BitSaúde os coleta dependem do porquê você se relaciona conosco. Por exemplo, os dados pessoais coletados serão diferentes caso você seja um usuário que interage conosco a procura de serviços de saúde ou se é um profissional que utiliza nossa plataforma para oferecer serviços de saúde.

Listamos abaixo algumas situações em que nós podemos tratar seus dados pessoais no contexto da sua relação com o BitSaúde:

| <b>Finalidades de tratamento</b>                                       | <b>Tipos de dados pessoais utilizados</b>   |
|--|---|
| Manutenção de registros de acesso às plataformas digitais do Bit Saúde | <b>Dados de navegação:</b> número de IP, data, hora conteúdo acessado e duração de acesso   |
| Fale Conosco   | <b>Dados cadastrais:</b> nome, e-mail e telefone<br><br><b>Conteúdo das mensagens enviadas</b>  |
| Cadastro de Profissional   | <b>Dados cadastrais:</b> profissão, conselho, UF, número do conselho, nome, data de nascimento, sexo, especialidade, informações do local de atendimento, e-mail e senha<br><br><b>Dados curriculares:</b> formação, especialidades, titulações, foto e artigos<br><br><b>Dados profissionais:</b> locais e horários de atendimento, planos de saúde conveniados, procedimentos, agenda, prontuários dos respectivos pacientes, configurações de permissão e dados de faturamento |
| Cadastro de Paciente   | <b>Dados cadastrais:</b> nome, data de nascimento, sexo, CPF, nome da mãe, endereço, foto, telefones, e-mail e senha  |
| Prontuário do Usuário  | <b>Permissões:</b> quem pode ou não ter acesso ao seu prontuário<br><br><b>Dados do prontuário:</b> data, hora e local do atendimento, profissional que realizou o atendimento e conteúdo do prontuário   |
| Marcação de consultas  | <b>Dados da consulta:</b> informações de local, horário, especialidade, valor e do plano de saúde utilizado para marcação da consulta   |

**Melhoria dos nossos serviços:** para que possamos sempre aprimorar o que fazemos, nós também podemos utilizar dados relacionados às suas interações conosco, especialmente interações online por meio das nossas plataformas digitais, para realizar melhorias em nossas práticas e processos internos com o objetivo de entender melhor as suas necessidades, identificar padrões de comportamento para planejar nossas ações de marketing, corrigir erros, bugs e inconsistências das nossas plataformas digitais e, no geral, possibilitar o aprimoramento dos nossos serviços. Sempre que possível, utilizaremos dados anonimizados (dados que não permitem a identificação de uma pessoa individualizada) ou pseudonimizados (dados que, por si só, não podem identificar uma pessoa individualizada, exceto quando os dados são combinados com outros dados que permitam a identificação) para essas finalidades.

**Cookies e coleta automatizada de dados:** Nós também podemos utilizar cookies e outras tecnologias que permitem que realizemos coletas automatizadas de dados quando você acessa e utiliza as nossas plataformas digitais.

## 2. Com quem compartilhamos seus dados pessoais?

O principal objetivo do BitSaúde é facilitar o acesso das pessoas ao sistema de saúde brasileiro e fazemos isso através do compartilhamento de alguns dados entre usuários do sistema e profissionais de saúde, mas salientamos que apenas dados estritamente necessários para o relacionamento destas pessoas são compartilhados.

Além disso, precisamos cumprir a legislação vigente e, em alguns casos, isso pode significar que alguns de seus dados pessoais sejam compartilhados com entidades públicas e autoridades competentes. Assim, se estamos sujeitos a alguma obrigação legal ou regulatória que determine o fornecimento de dados pessoais a alguma autoridade, somos obrigados a fazê-lo. Se um juiz ou uma autoridade com competência legal ou regulatória exigir que o BitSaúde compartilhe certos dados pessoais para, por exemplo, subsidiar uma investigação em curso, também podemos ser obrigados a compartilhar. Caso o BitSaúde entenda que determinada ordem é abusiva ou excessiva, vamos sempre defender o direito à privacidade e a proteção dos dados que estão sob o nosso controle.

## 3. O BitSaúde armazena dados pessoais em outros países?

Embora o BitSaúde tenha sua sede no Brasil e os serviços sejam também destinados a pessoas e instituições localizadas no Brasil, seus sistemas estão hospedados nos EUA e na UE. No entanto, esse armazenamento envolve apenas organizações que demonstrem estar em conformidade ou em processo avançado de conformidade com as leis aplicáveis, e mantenham um nível de conformidade semelhante ou até mesmo mais rigoroso do que o previsto na legislação brasileira aplicável.

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

Os dados pessoais são seus e a lei brasileira lhe garante uma série de direitos relacionados a eles. Nós estamos comprometidos com o cumprimento desses direitos e, nessa seção, vamos explicar quais são esses direitos e como você pode exercê-los. Veja a seguir:

| Seus Direitos                               | Explicação   |
|---|--|
| <b>Confirmação e acesso</b>                 | Você pode solicitar ao BitSaúde a confirmação sobre a existência de tratamento dos seus dados pessoais para que, em caso positivo, você possa acessá-los, inclusive por meio de solicitação de cópias dos registros que temos sobre você.  |
| <b>Correção</b>                             | Você pode solicitar a correção dos seus dados pessoais caso estes estejam incompletos, inexatos ou desatualizados.   |
| <b>Anonimização, bloqueio ou eliminação</b> | Você pode solicitar (a) a anonimização dos seus dados pessoais, de forma que eles não possam mais ser relacionados a você e, portanto, deixem de ser dados pessoais; (b) o bloqueio dos seus dados pessoais, suspendendo temporariamente a possibilidade de os tratarmos para certas finalidades; e (c) a eliminação dos seus dados pessoais, caso em que deveremos apagar todos os seus dados pessoais sem possibilidade de reversão. |

|  |  |
|--|--|
| <b>Portabilidade</b>                                     | Você pode solicitar que o BitSaúde forneça os seus dados pessoais em formato estruturado e interoperável visando a sua transferência para um terceiro, desde que essa transferência não viole a propriedade intelectual ou segredo de negócios do BitSaúde.  |
| <b>Informação sobre o compartilhamento</b>               | Você tem o direito de saber quais são as entidades públicas e privadas com as quais o BitSaúde realiza uso compartilhado dos seus dados pessoais e pode solicitar essas informações. A depender do caso, podemos limitar as informações fornecidas a você caso a sua divulgação possa violar a propriedade intelectual ou segredo de negócios do BitSaúde.   |
| <b>Informação sobre a possibilidade de não consentir</b> | Você tem o direito de receber informações claras e completas sobre a possibilidade e as consequências de não fornecer consentimento, quando ele for solicitado pelo BitSaúde. O seu consentimento, quando necessário, deve ser livre e informado. Portanto, sempre que pedirmos seu consentimento, você será livre para negá-lo – nesses casos, é possível que alguns serviços não possam ser prestados.     |
| <b>Revogação do consentimento</b>                        | Caso você tenha consentido com alguma finalidade de tratamento dos seus dados pessoais, você pode sempre optar por retirar o seu consentimento. No entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer tratamento realizado anteriormente à revogação. Se você retirar o seu consentimento, é possível que fiquemos impossibilitados de lhe prestar certos serviços, mas iremos avisá-lo quando isso ocorrer. |
| <b>Oposição</b>  | A lei autoriza o tratamento de dados pessoais mesmo sem o seu consentimento ou um contrato conosco. Nessas situações, somente trataremos seus dados pessoais se tivermos motivos legítimos para tanto. Caso você não concorde com alguma finalidade de tratamento dos seus dados pessoais, você poderá apresentar oposição, solicitando a sua interrupção.   |

**Para solicitar o exercício de qualquer um dos direitos mencionados acima, favor entrar em contato conosco pelo e-mail [dpo@bitsaude.com.br](mailto:dpo@bitsaude.com.br).**

**Para sua segurança, sempre que você apresentar uma requisição para exercer seus direitos, o BitSaúde poderá solicitar algumas informações e/ou documentos complementares para que possamos comprovar a sua identidade, buscando impedir fraudes. Fazemos isso para garantir a segurança e a privacidade de todos visando a não divulgação de dados pessoais a pessoas não autorizadas.**

**Em alguns casos, o BitSaúde pode ter motivos legítimos para deixar de atender a uma solicitação de exercício de direitos. Essas situações incluem, por exemplo, casos em que uma revelação de informações específicas poderia violar direitos de propriedade intelectual ou segredos do BitSaúde ou de terceiro, bem como casos em que pedidos de anonimização, bloqueio ou eliminação de dados não possam ser atendidos em razão da existência de obrigação do BitSaúde de reter dados, seja para cumprir obrigações legais, regulatórias ou para possibilitar a defesa de direitos do BitSaúde ou de terceiros, inclusive em disputas de qualquer natureza.**

**Ainda, algumas solicitações podem não ser respondidas de forma imediata, mas o BitSaúde**

**se compromete a responder todas as requisições em um prazo razoável e sempre em conformidade com a legislação aplicável.**

Caso você tenha alguma dúvida sobre essas questões ou sobre como você pode exercer seus direitos, fique à vontade para entrar em contato conosco por meio dos canais informados ao final desta Política.

#### **5. Por quanto tempo os dados pessoais serão armazenados?**

O BitSaúde possui uma política de retenção de dados pessoais alinhada com a lei aplicável. Dados pessoais são armazenados somente pelo tempo que forem necessários para cumprir com as finalidades para as quais foram coletados, salvo se houver qualquer outra razão para sua manutenção como, por exemplo, a necessidade de cumprimento de quaisquer obrigações legais, regulatórias, contratuais, entre outras permitidas sob a lei.

Sempre fazemos uma análise técnica para determinar o período de retenção adequado para cada tipo de dado pessoal coletado, considerando a sua natureza, necessidade de coleta e finalidade para a qual ele será tratado, bem como eventuais necessidades de retenção para o cumprimento de obrigações ou o resguardo de direitos.

#### **6. Como o BitSaúde protege seus dados pessoais?**

Nossa responsabilidade é cuidar dos seus dados pessoais e utilizá-los somente para as finalidades descritas nesta Política. Para garantir a sua privacidade e a proteção dos seus dados pessoais, adotamos recursos tecnológicos avançados para garantir a segurança de todos os dados tratados pelo BitSaúde. Entre as medidas de segurança implementadas estão os procedimentos físicos, eletrônicos e administrativos adequados para assegurar e proteger as informações que coletamos, o uso de protocolo HTTPS (protocolo de comunicação segura) com certificado digital no site que garante a comunicação segura entre os usuários e nossos servidores, autenticação e permissionamento de acessos, realização de backups e a utilização das técnicas mais atuais de segurança e proteção da informação nos nossos bancos de dados.

Seguimos as melhores práticas de desenvolvimento de software seguro da OWASP (Open Web Application Security Project®) e os padrões de segurança da informação do NIST (National Institute of Standards and Technology) e somos ainda assegurados pela Sectigo.

Nós nos esforçamos para proteger a privacidade de seus dados pessoais, mas infelizmente não podemos garantir total segurança. Entradas e usos não autorizados de terceiros com informações suas, falhas de hardware ou software que não estejam sob controle do BitSaúde e outros fatores externos podem comprometer a segurança dos seus dados pessoais. Por isso, sua atuação é fundamental para a manutenção de um ambiente seguro para todos. Caso você identifique ou tome conhecimento de qualquer fator que comprometa a segurança dos seus dados na sua relação com o BitSaúde, por favor, entre em contato conosco por meio das informações de contato indicadas abaixo.

#### **7. Menores de idade**

Menores de 18 anos não podem ser cadastrados. Para que os serviços de saúde realizados pelo BitSaúde possam ser prestados a menores de idade, é necessário que o responsável pelo menor esteja cadastrado e que este cadastre o menor de idade como seu dependente, indicando o grau de parentesco e a outros documentos. Uma vez aprovado o cadastro, o responsável poderá agendar consultas e realizar outros procedimentos em nome do respectivo dependente. Após tornar-se maior de idade, o dependente poderá solicitar a desassociação de seus dados do responsável atual através dos nossos canais de atendimento disponíveis.

## **8. Com quem eu falo sobre dados pessoais no BitSaúde**

Se você acredita que seus dados pessoais foram tratados de maneira incompatível com esta Política ou com as suas escolhas enquanto titular dos seus dados pessoais, ou, ainda, se você tiver dúvidas, comentários ou sugestões relacionadas a esta Política e à forma como tratamos seus dados pessoais, entre em contato conosco. Nós temos um Diretor de Proteção de Dados que está à disposição através do contato abaixo:

**Diretor de Proteção de Dados:** Marcus Barros

**E-mail:** [dpo@bitsaude.com.br](mailto:dpo@bitsaude.com.br)

## **9. Política de cookies**

O BitSaúde respeita as suas preocupações com privacidade e valoriza o relacionamento que tem com você, que acessa e/ou utiliza os nossos produtos e serviços digitais.

Como muitas empresas, usamos a tecnologia em nossas plataformas para coletar informações que nos ajudam a melhorar sua experiência conosco. Desenvolvemos esta Política de Cookies para que você possa entender o que são cookies, que tipo de cookies nós usamos, quais as informações que coletamos usando cookies e para quais finalidades essas informações são usadas.

### **9.1. O que são cookies?**

Cookies são pequenos arquivos que transferimos para o seu navegador ou dispositivo (como celular ou tablet) que nos permitem reconhecer o seu navegador ou dispositivo, e saber como os sites, produtos e serviços do BitSaúde são utilizados. Eles podem ser úteis para, por exemplo, adequar o tamanho do site à sua tela, entender melhor as suas preferências e lhe oferecer um serviço mais eficiente.

Os cookies geralmente também têm uma data de expiração. Por exemplo, alguns cookies são excluídos automaticamente quando você fecha o navegador (os chamados cookies de sessão), enquanto outros podem ser armazenados por mais tempo no computador até serem excluídos manualmente (os chamados cookies persistentes).

### **9.2. Por que o BitSaúde usa cookies?**

Usamos cookies e tecnologias semelhantes para reconhecer você, quando você acessa nossos produtos e serviços. Essas tecnologias nos ajudam a exibir as informações corretas e a personalizar sua experiência de acordo com as suas configurações, facilitando o seu acesso e a sua experiência na navegação.

Utilizamos cookies para entender como os nossos produtos e serviços estão sendo utilizados e, conseqüentemente, melhorar a sua experiência como usuário.

De qualquer forma, você sempre pode recusar a instalação dos cookies descritos nesta Política no seu dispositivo e/ou optar pela remoção destes cookies a qualquer momento, conforme as informações do item “*Como posso remover ou bloquear os cookies?*” abaixo.

Importante esclarecer que o BitSaúde não se responsabiliza pelo uso de cookies de plataformas de terceiros. Fique atento, pois os cookies instalados em decorrência da sua interação com plataformas de terceiros podem eventualmente continuar a monitorar as suas atividades online mesmo depois da sua interação com as plataformas, sendo recomendável que você limpe os seus dados de navegação regularmente para se certificar de que seu dispositivo utiliza apenas as tecnologias do seu interesse.

### **9.3. Como posso remover ou bloquear os cookies?**

Se você quiser saber quais cookies estão instalados no seu dispositivo, ou se deseja excluí-los ou restringi-los, você pode utilizar as configurações do seu navegador para isso. Você encontrará mais explicações sobre como proceder clicando nos links abaixo. Para encontrar informações relacionadas a outros navegadores, visite o site do desenvolvedor do navegador.

[Firefox](#)

[Chrome](#)

[Safari](#)

[Internet Explorer](#)

Lembre-se que o uso de cookies nos permite oferecer uma melhor experiência em nossos produtos e serviços. Se você bloquear cookies em nossos produtos ou decidir não permitir o funcionamento de alguns deles, não temos como garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades das nossas plataformas e talvez você não consiga acessar determinadas áreas de nossos produtos. Além disso, é provável que certas funções e páginas não funcionem da maneira adequada.

## **10. Mudanças na política de privacidade**

Como estamos sempre buscando melhorar os nossos serviços e a forma como operamos, esta Política de Privacidade pode passar por atualizações para refletir as melhorias

realizadas. Desta forma, recomendamos a visita periódica desta página para que você tenha conhecimento sobre as modificações efetivadas.

**Data da última atualização:** 03 de abril de 2021

**Histórico de versões:** [1.0]