

POLÍTICA DE PRIVACIDADE - LABORATÓRIO SÃO LUCAS

O Laboratório Araraquarense de Análises Clínicas, Patologias e Microbiologia S/C LTDA (Laboratório São Lucas) compromete-se a respeitar a sua privacidade e prezar pela segurança de seus dados pessoais. Por este motivo criou esta política de privacidade para expressar nosso compromisso com o tratamento de seus dados pessoais de modo responsável, ético, em linha com nossos princípios e valores e, especialmente, de acordo com as regras da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - "LGPD") e demais legislações vigentes aplicáveis.

Recomendamos que a política abaixo seja lida com atenção, pois descreve como são tratados os seus dados pessoais quando:

1. Utiliza os serviços oferecidos pelo laboratório;
2. Utiliza nosso site;
3. Nos contata por nossos canais de atendimento.

Esta política informa quais dados pessoais são coletados sobre você, para o que usamos, como e onde armazenamos e com quem compartilhamos. Também define quais recursos disponíveis para que você ou responsável legal faça a gestão dos dados pessoais.

Não solicitamos informações, nem conscientemente coletamos dados pessoais de crianças, que não tenham sido fornecidos e concedidas por seu responsável legal.

Não é possível oferecer nossos serviços sem ter acesso aos dados pessoais. 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 pelas unidades do Laboratório São Lucas é pautada no sigilo e confidencialidade dispostos nas diversas leis e regulamentações do setor de saúde e normas éticas médicas.

Esta política dispõe sobre:

1. Como coletamos os seus dados pessoais;
2. Quais os dados pessoais coletados e tratados;
3. Por que coletamos e tratamos dados pessoais;
4. Dados de Crianças e Adolescente;
5. O compartilhamento de dados pessoais;
6. Os seus direitos relacionados aos seus dados pessoais;
7. O armazenamento dos seus dados pessoais;
8. Segurança de seus dados pessoais;
9. A exclusão de dados pessoais;
10. A necessidade de consentimento;
11. Alterações nesta política;
12. Reclamações, Dúvidas e/ou Solicitações

1. Como coletamos os seus dados pessoais

Coletamos seus Dados Pessoais e dados Pessoais Sensíveis (referidos em conjunto nesta Política simplesmente como “Dados Pessoais”) automaticamente quando você visita nosso site, utiliza nossos aplicativos, e-mail ou WhatsApp. Também coletamos seus dados pessoais durante a prestação de nossos serviços. Assim, a coleta de dados pode advir das seguintes fontes:

a. Diretamente do titular: seus dados pessoais na condição de paciente e do médico assistente. Ainda, podemos coletar dados pessoais de incapazes e relativamente incapazes, como por exemplo crianças, adolescentes, interditados e curatelados, fornecidos e concedidos pelo próprio titular ou por seus pais ou responsáveis legais;

b. Via interação com o nosso site e/ou aplicativo: através de sua interação em nosso site, nosso aplicativo, podemos coletar dados pessoais sobre você para a prestação de serviços como agendamento de um exame, coleta em residência e para disponibilizar seus resultados. Além disso, podemos coletar ou obter dados pessoais sobre você pela maneira como você interage com nosso site e/ou aplicativo para fornecer informações que acreditamos ser de seu interesse;

c. A partir de terceiros: também podemos coletar seus dados pessoais por meio de parceiros, como empresas conveniadas. Neste caso, adotamos medidas para garantir que foram cumpridas as regras de privacidade e proteção de dados pessoais, dispostas na LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), incluindo a coleta de termo de consentimento, se assim for necessário;

d. Via sistemas integrados: por meio de sistemas integrados entre as unidades do Laboratório São Lucas e laboratórios conveniados (Laboratórios de Apoio), para realizar exames e/ou checar o histórico de exames e demais informações necessárias para realizar a nossa prestação de serviços.

2. Quais os Dados Pessoais coletados e tratados

Durante a prestação de nossos serviços ou mesmo durante a navegação em nosso site e/ou aplicativo, podemos coletar alguns dados pessoais sobre você ou seu responsável legal ou ainda por seu médico através do pedido médico.

O laboratório São Lucas somente coleta ou recebe, através da prestação de serviços, seus dados pessoais quando:

- Você navega pelo site (sem se cadastrar) - coletamos dados de cookies; .
- Você nos fornece a informação diretamente, através de cadastro, formulário, e-mail, whatsapp ou telefone;
- Recebemos seus dados pessoais de fontes legítimas e nos termos da lei - empresas ou convênios firmados.

Os dados pessoais coletados e tratados são:

- Dados de identificação: nome, data de nascimento, idade, sexo, endereço comercial ou residencial, número(s) de telefone, filiação (nos casos de menores de idade), Número da Carteira de Identidade (RG), Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), carteira do plano, convênio médico, documentos para fins de identidade (como número do passaporte) e imagens de circuito interno de câmeras;
- Dados Sensíveis: dados relacionados a sua saúde, relatórios médicos, solicitações médicas, resultados de exames, medicamentos que você utiliza, dados genéticos (se aplicável), dados biométricos;
- Dados financeiros: informações sobre pagamento e dados de cartões de crédito;
- Dados de navegação: login e senha de acesso, postagem em nossas mídias sociais, endereço IP, tipo de navegador e idioma,
- Horários de acesso, detalhes de solicitações e de como você usa nossos serviços e de sua interação conosco. Além disso, prezando pela transparência na relação com nossos clientes sinalizamos que também coletamos cookies quando você acessa nosso site e/ou aplicativo, para melhor experiência do usuário;
- Acompanhantes de clientes: durante a prestação de nossos serviços podemos coletar informações sobre

seus acompanhantes presentes durante a realização de algum exame ou procedimento, como: nome completo, número da Carteira de Identidade (RG), Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e imagens de circuito interno de câmeras;

- Médicos: durante a prestação de nossos serviços coletamos informações sobre os responsáveis pelas solicitações dos exames, como: nome completo e número no Conselho de Classe Profissional (CRM para médicos ou CRO para dentistas).

Poderemos ainda coletar e tratar dados fornecidos por você ou sua empresa empregadora, tais como: nome completo, idade, data de nascimento, gênero, CPF, RG, informações residenciais, celular, 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, WhatsApp ou via site para dúvidas, suporte, agendamento de exames, 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.

3. Por que coletamos e tratamos Dados Pessoais

A principal finalidade para coletarmos e tratarmos os dados pessoais está relacionada à prestação de serviços de exames laboratoriais e diagnóstico, ou à disponibilidade ao site para acesso aos resultados de exames, que poderá variar se você for um paciente ou um médico.

Coletamos, armazenamos e tratamos seus dados pessoais para diversas finalidades:

Cientes e usuários do nosso site/aplicativo

- Dados de Identificação: para identificar e confirmar sua identidade para atendimentos, solicitar autorização junto às operadoras de planos de saúde, realizar agendamentos, informar preparos para exames, assegurar o acesso às unidades do Laboratório São Lucas e atender às determinações legais e regulatórias;
- Dados Sensíveis: entender histórico clínico, apoiar na descrição de resultados, direcionamento de diagnósticos e realização de exames;
- Dados Financeiros: identificar, agendar e faturar pagamentos e atender questões fiscais, legais e regulatórias;
- Dados de navegação: agendar procedimentos e realizar atendimentos on-line, cumprir determinações legais de coleta de Dados Pessoais dispostas no Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e promover melhorias na experiência de navegação;
- Acompanhantes de clientes.

Médicos

- Dados de Identificação, confirmação da solicitação de exames e registro no conselho de classe.

4. Dados de Crianças e Adolescente

Durante a prestação de serviços, o Laboratório São Lucas poderá coletar dados pessoais de crianças e adolescentes e garantirá que o tratamento sempre ocorra no melhor interesse da criança e do adolescente.

Crianças: O tratamento de dados pessoais de crianças será realizado mediante consentimento específico e em destaque de pelo menos um de seus pais ou responsável legal. As mesmas disposições serão aplicáveis aos dados pessoais de interditados e curatelados.

Adolescentes: Em relação ao adolescente, o tratamento de seus dados pessoais poderá ocorrer independentemente do consentimento de um dos pais ou responsável legal, desde que presente outro fundamento legal que autorize o tratamento, nos termos da LGPD.

5. O compartilhamento de Dados Pessoais

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

- Seu médico ou outro profissional que você consentir e/ou determinar o compartilhamento de seus Dados Pessoais;
- Terceiros previamente autorizado por você;
- Empresas parceiras;
- Operadoras de planos de saúde;
- Cooperativas e prestadoras de Serviços Médicos;
- Hospitais;
- Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
- Prestadores de serviços, tais como:
 - ♦ Empresas de tecnologia que fazem a gestão dos nossos sistemas integrados ou responsáveis pelo armazenamento e garantia de segurança no tratamento de seus dados pessoais, incluindo serviços de cloud (“serviços de nuvem”);
 - ♦ Auxiliar na cobrança de valores devidos;
 - ♦ Prestação de serviços diagnósticos (quando há terceirização - Laboratório de Apoio);
 - ♦ Internamente para áreas que necessitam ter acesso aos dados pessoais, tais como: área técnica responsável pela realização dos exames;
 - ♦ Área de atendimento ao cliente.

Ao realizar solicitações de atendimento, agendamentos e falar conosco pelo nosso site e/ou aplicativo, seus dados pessoais serão compartilhados com nossos atendentes e prestadores de serviços de infraestrutura dos sistemas geridos pelo Laboratório São Lucas, os quais são treinados e capacitados a tratar seus dados pessoais de forma ética e em linha com esta Política.

6. Os seus direitos relacionados aos seus Dados Pessoais

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018 - “LGPD”), você tem direito com relação aos seus dados pessoais a:

- Acesso aos seus dados pessoais;
- Confirmação de que realizamos o tratamento dos seus dados pessoais;
- Correção de Dados Pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- Portabilidade dos seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço, observados os nossos segredos comerciais, após a regulamentação dos meios pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com base no seu consentimento, exceto nas hipóteses de conservação de Dados Pessoais previstas na LGPD;
- Informação sobre com quem compartilhamos os seus dados pessoais;
- Solicitar informações das entidades públicas e privadas com as quais compartilhamos seus dados pessoais;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento;
- Oposição a tratamento que viole a LGPD.

Você pode exercer quaisquer dos direitos acima enviando um e-mail para: labsaolucas@uol.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. O armazenamento dos seus Dados Pessoais

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.

Os critérios utilizados para determinar os períodos de retenção incluem, mas não se limitam a:

- Duração do nosso relacionamento com você;
- Enquanto válido seu consentimento, nas hipóteses aplicáveis;
- Diante de eventual obrigação legal ou regulatória que exija a manutenção dos dados pessoais;
- Quando necessário para atividade ou serviços relevantes;
- Para atender prazos prescricionais aplicáveis, conforme previsto em lei ou regulamento.

8. Segurança de seus Dados Pessoais

O laboratório São Lucas está comprometido em proteger a sua privacidade e seus dados. Para isso, adotamos medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os seus 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, o que inclui:

- Limitação do acesso a dados pessoais por nossos colaboradores, prestadores de serviços e visitantes, restringindo-o apenas nos limites da necessidade e finalidade de tratamento dos dados pessoais;
- Garantia de que os nossos colaboradores, prestadores de serviços e visitantes cumpram esta Política e todos os procedimentos adequados para o correto tratamento de dados pessoais;
- Utilização de tecnologias concebidas para proteger os dados pessoais durante a sua transmissão, como encriptação SSL dos dados que você fornece em determinadas partes do nosso site e utilização de segurança adequada para proteger os dados pessoais recebidos.

O Laboratório São Lucas mantém em funcionamento todos os meios técnicos ao seu alcance para evitar a perda, má utilização, alteração, acesso não autorizado a apropriação indevida dos dados pessoais de seus usuários, pacientes e clientes. Entretanto, não existe um método de transmissão pela Internet ou um método de armazenamento eletrônico que seja 100% seguro. Circulando os dados em rede internet aberta, não é possível eliminar totalmente o risco de acesso e utilização não autorizada. Por isso recomendamos que você tenha cautela ao divulgar informações online. Você é responsável pela proteção do seu nome de usuário e senha contra o acesso de terceiros.

9. A exclusão de Dados Pessoais

Nós estruturamos o site 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, os dados pessoais são conservados pelo período estritamente necessário para cada uma das finalidades descritas acima e/ou de acordo com prazos legais vigentes.

10. A necessidade de consentimento

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 o site 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.

11. 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 serem divulgadas no site do Laboratório São Lucas. O Usuário deverá verificar a versão atualizada desta Política toda vez que visitar o site.

12. Reclamações, Dúvidas e/ou Solicitações

Caso tenha qualquer dúvida relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais, reclamação, preocupação ou solicitações relacionadas a sua privacidade e proteção de seus dados pessoais, você poderá entrar em contato pelo e-mail: labsaolucas@uol.com.br.

O Usuário tem ainda o direito de apresentar uma reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados conforme previsto em lei.