



## TERMOS DE USO

O presente Termo de Uso regula a utilização da plataforma Saúde da Família Digital SP pelo paciente / usuário, estabelecendo seus direitos e obrigações.

Ainda, o Termo de Uso tem por finalidade informar ao paciente / usuário acerca dos procedimentos de coleta, uso, armazenamento, tratamento e exclusão dos dados obtidos em razão da utilização da plataforma Saúde da Família Digital SP.

## CONSIDERANDOS

A Telemedicina é um processo médico para avaliação de pacientes à distância, por meio de troca de informações médicas e/ou análise de resultados de diferentes exames utilizando qualquer aplicação da internet em conjunto com outras tecnologias de informação.

Este é um Termo de Uso e de Privacidade que o paciente / usuário da plataforma deve ter pleno conhecimento para sua devida utilização. O presente Termo de Uso é disponibilizado pela empresa I9MED SERVIÇOS EM SAÚDE LTDA (I9MED) com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Rua Fradique Coutinho, nº 30, Conjunto 21, Bairro de Pinheiros, CEP 05.416-000, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 47.060.833/0001-64, que define as regras a serem observadas pelo usuário para sua utilização. A versão válida do Termo é aquela publicada atualmente na plataforma Saúde da Família Digital SP, que poderá sofrer modificações ao longo do tempo nas próximas versões, tendo em vista a necessidade de melhorias e atualizações do sistema.

## CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. Os serviços disponibilizados na plataforma Saúde da Família Digital SP obedecem aos regulamentos e às normas técnicas do Ministério da Saúde, Conselho Federal de Medicina e ANVISA, podendo ser aplicados, alterados ou extintos a critério da I9MED ou para cumprimento de determinação legal.

1.2. A plataforma Saúde da Família Digital SP proporciona ao usuário ferramentas tecnológicas de atendimento virtual que contemplam, mas não se limitam, aos seguintes serviços:

Tele Triage: Primeiro atendimento por Telemedicina para avaliar o risco e a situação de saúde do paciente/usuário antes do atendimento presencial. Permite que um maior número de pessoas sejam atendidas em um menor tempo possibilitando a verificação da necessidade de exames complementares e de prescrição de tratamento no momento da consulta. No Aplicativo a triagem é efetuada quando o paciente/usuário do Aplicativo opte por acessar o serviço “Pronto Atendimento Digital”.

Teleconsulta: Trata-se de atendimento à distância por um profissional de saúde, com a integração com a Unidade de Saúde para atendimento mais ágil e resultados mais rápidos para o usuário. No Aplicativo a Teleconsulta pode ser efetuada após a triagem (se necessário) quando o paciente /usuário do Aplicativo opte por acessar o “Pronto Atendimento Digital” ou mesmo através de uma chamada direta do profissional de saúde no Aplicativo ou mesmo por ligação telefônica.

Pronto Saúde Atendimento Digital: Canal de atendimento ao paciente/usuário para esclarecimento ou mesmo atendimento digital de questões de saúde NÃO URGENTES. Para casos de urgência e emergência o paciente/ usuário deverá procurar um serviço de urgência e emergência.

- 1.3. No momento da Teleconsulta ou Telemetria o (a) médico (a) e/ou demais profissionais de saúde deverão informar ao paciente as limitações da telemetria, pois não será realizado um exame físico durante a consulta (Lei 13.989, de 15/04/2020). A Telemedicina é um dos tipos de consulta que podem ser efetuados, ficando a critério do profissional de saúde, encaminhar o paciente para uma consulta presencial ou requisitar mais exames complementares para balizar sua conduta.
- 1.4. Como procedimento, o(a) médico(a) poderá emitir receitas e atestados médicos à distância em meio eletrônico, desde que utilize assinatura eletrônica com sua identificação médica, incluindo nome e CRM, identificação de dados do paciente com registro de data e hora e duração do atestado (Portaria nº 467, de 20/03/2020, do Ministério da Saúde). A Telessaúde está regida pela Lei 14.510/22 que autoriza e conceitua a prática da Telessaúde em todo território Nacional.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - ACEITAÇÃO

- 2.1 Este documento contém informações legais importantes à utilização da plataforma Saúde da Família Digital SP, portanto é indispensável sua leitura e compreensão.
- 2.2. Ao acessar a plataforma Saúde da Família Digital SP ou utilizar quaisquer de suas funcionalidades, o paciente / usuário manifesta a sua vontade ao presente Termo de Uso de forma livre, expressa e informada, declarando sua plena, integral e irrestrita concordância com as condições nele previstas.
- 2.3. Caso o usuário não concorde com qualquer disposição, recomendamos que não utilize o Aplicativo.
- 2.4. A I9MED nunca insere dados no Aplicativo de modo que todas as informações são incluídas no sistema pelo usuário ou pelo acesso a informação disponibilizada na plataforma de Telessaúde.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – ACESSO AO APLICATIVO

- 3.1. Este Termo de Uso documenta a intenção do paciente / usuário em utilizar as funcionalidades do Aplicativo e a concordância expressa deste com esse Termo, online ou por escrito, representa a manifestação livre, expressa e informada da vontade do paciente / usuário em contar com as facilidades proporcionadas pelo Aplicativo, por meio do armazenamento e compartilhamento de seus dados pessoais e médicos.
- 3.2. O login e senha utilizado para acesso ao Aplicativo são pessoais, intransferíveis e para o uso exclusivo pelo paciente / usuário, que deverá assegurar a confidencialidade e a segurança das senhas de acesso. O usuário se responsabiliza por salvaguardar a sua senha e reconhece que deverá alterar sua senha periodicamente, sendo obrigatória sua troca no caso de suspeita de conhecimento indevido por terceiros.
- 3.3. Caso a I9MED suspeite ou tenha comprovada prova de que a senha está sendo utilizada por terceiros o paciente / usuário será automaticamente desabilitado e seu acesso

imediatamente interrompido, sem prejuízo de serem apurados eventuais prejuízos suportados pela I9MED.

- 3.4. O paciente / usuário reconhece e aceita que a rede IP (Internet Protocol) constitui uma rede pública de comunicações eletrônicas suscetível de utilização por vários usuários e como tal, está sujeita a sobrecarga e instabilidades, razão pela qual a I9MED não garante o acesso ininterrupto e estável ao Aplicativo.

#### CLÁUSULA QUARTA – REGRAS PARA UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO

- 4.1. Ao aderir e utilizar o Aplicativo, o paciente / usuário declara que todas as informações por ele inseridas no Aplicativo são verdadeiras, assumindo total responsabilidade sobre tais informações e caso o paciente / usuário disponibilize informações incompletas ou falsas, a I9MED tem o direito de suspender ou cancelar o acesso ao Aplicativo e este poderá responder cível e criminalmente pelas informações inseridas.
- 4.2. O paciente / usuário não poderá utilizar em suas credenciais de acesso nomes ou termos de caráter ofensivo ou ilegal, que induzam terceiros a erro, que violem direitos de terceiros, ou que, de qualquer forma, sejam considerados inadequados.
- 4.4. O paciente / usuário assume, neste ato, integral responsabilidade pela guarda, sigilo e segurança de suas credenciais de acesso, bem como pelo seu uso indevido por terceiros.
- 4.5. O paciente / usuário reconhece que o Aplicativo contém informação confidencial e apresenta conteúdo que está protegido por direitos de propriedade intelectual. O acesso ao Aplicativo não representa autorização de uso de quaisquer elementos protegidos por propriedade intelectual da I9MED ou mesmo do desenvolvedor desta.
- 4.6. Os serviços da I9MED estão disponíveis apenas para as pessoas que tenham capacidade legal para contratá-los, sendo vedada a contratação por menores de idade não emancipados.
- 4.7. Ao efetuar a contratação, o paciente / usuário declara expressamente estar no gozo de sua capacidade jurídica plena, ficando, desde já, o paciente / usuário advertido das sanções legais do Código Civil notadamente, art. 166, I; 171, I e 180 da Lei nº 10.402/02.

#### CLÁUSULA QUINTA – FUNCIONALIDADES

- 5.1. O acesso ao Aplicativo será disponibilizado vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, da forma como está, e sem qualquer garantia adicional, implícita ou explícita, da I9MED.
- 5.2. As funcionalidades do Aplicativo poderão ser alteradas ou canceladas, bem como novas funcionalidades poderão ser adicionadas, a exclusivo critério da I9MED, sem necessidade de comunicação prévia ao usuário.

#### CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DO PACIENTE / USUÁRIO

6.1. Constituem obrigações do paciente / usuário do Aplicativo i9med: Saúde Digital:

- a) Fornecer, quando solicitado, informações verdadeiras, precisas, atualizadas e completas;

- b) Utilizar o Aplicativo unicamente com intuito lícito, sendo vedada qualquer utilização para fins estranhos à sua finalidade original;
  - c) Na interação com terceiros através do Aplicativo, obedecer aos princípios da intimidade, privacidade e dignidade da pessoa humana, sendo expressamente vedados atos que constituam calúnia, difamação ou pornografia;
  - d) Não violar quaisquer direitos de propriedade industrial e intelectual da I9MED e de terceiros na utilização do Aplicativo, incluindo a aplicação de engenharia reversa, desmontagem, descompilação ou qualquer outra tentativa para descobrir os respectivos códigos-fonte, no todo ou em parte;
  - e) Não utilizar o Aplicativo para armazenar, distribuir, transmitir ou reproduzir quaisquer materiais que violem direitos da I9MED ou de terceiros; tenham natureza ilícita, difamatória, violenta, pornográfica, discriminatória ou contrária à moral e aos bons costumes; sejam contrários à honra, reputação, intimidade e privacidade de qualquer pessoa; causem dificuldades ao normal funcionamento do Aplicativo, a estes não se limitando;
  - f) Não utilizar o Aplicativo para cometer ou tentar cometer atos que tenham como objetivo: alterar o conteúdo do Aplicativo; obter acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede; interromper serviço, servidores, ou rede de computadores através de qualquer método ilícito; burlar qualquer sistema de autenticação ou de segurança; ou acessar informações confidenciais de terceiros, de qualquer natureza;
  - g) Respeitar toda e qualquer legislação brasileira vigente e aplicável à utilização do Aplicativo, bem como qualquer norma ou lei aplicável no país de onde se origina o acesso do paciente / usuário;
  - h) Respeitar todas as condições estabelecidas no presente instrumento.
- 6.2. Caso seja constatado qualquer dano cometido por agentes total ou relativamente incapazes, com ou sem permissão de seus pais ou tutores, estes serão solidariamente responsáveis por todos os atos praticados pelos menores.
- 6.3. O paciente / usuário fica ciente que, sempre que fundado em indício de ato ilícito ou descumprimento às regras deste documento, a I9MED se reserva o direito de bloquear o seu acesso ao Aplicativo i9med: Saúde Digital, suspendê-lo temporariamente ou cancelá-lo definitivamente, sem prejuízo de outras medidas que entender necessárias e oportunas, sem necessidade de notificação prévia, não cabendo ao usuário qualquer indenização ou ressarcimento.

CLÁUSULA SÉTIMA – POLÍTICA DE PRIVACIDADE
---

- 7.1. CONSENTIMENTO: Com a Política de Privacidade, o paciente / usuário manifesta seu consentimento livre e informado (TCLE) para que sejam utilizados no sistema seus dados cadastrais (nome completo, número de Cadastro de Pessoa Física – CPF), sexo, raça, cor, número de sua carteira nacional de saúde – Cartão SUS, bem como os dados de saúde informados (exemplo: tipo sanguíneo, alergias, pressão arterial, temperatura, glicemia, peso, medicamentos, cuidados, entre outros). Consente, também, que a I9MED está plenamente autorizada a receber, a qualquer tempo, as informações do paciente / usuário para compor o presente Aplicativo e o prontuário do paciente, os quais podem ser

recebidos de profissionais de saúde, dentre outros. Ainda autoriza o recebimento de notificações, avisos e alertas que poderão ser enviados com intuito informativo para uso do Aplicativo.

- 7.2. O paciente / usuário, neste ato, dá também o consentimento livre, expresso e informado para que os dados coletados possam ser compartilhados com terceiros, nas seguintes hipóteses: (i) necessidade de compartilhamento dos dados com parceiros, na medida em que forem necessárias para a prestação dos serviços; (ii) para proteção de interesses da I9MED em qualquer tipo de conflito; (iii) no caso de transações e alterações societárias envolvendo a I9MED, hipótese em que a transferência das informações será necessária para a continuidade dos serviços; (iv) nas hipóteses previstas na lei.

#### CLÁUSULA OITAVA – UTILIZAÇÃO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

- 8.1. A I9MED através da plataforma Saúde da Família Digital SP poderá coletar, utilizar, armazenar e tratar dados do paciente / usuário, nos termos admitidos pela legislação em vigor, consentindo expressamente o usuário neste ato.
- 8.2. Estes procedimentos são necessários para os fins aos quais a plataforma Saúde da Família Digital SP se destina, sendo impossível seu adequado funcionamento sem tais informações, justificando-se sua implementação.
- 8.3. A I9MED se compromete a utilizar os dados da forma expressamente descrita no presente Termo de Uso, sendo vedada a utilização dos dados para qualquer outro fim.
- 8.4. Os dados coletados serão armazenados diretamente pela I9MED, em servidores próprios ou por ela contratados. Qualquer empregado ou prestador de serviços da I9MED, que porventura tenha acesso a tais informações, se comprometerá a não desvirtuar a sua utilização, bem como em não as utilizar de modo destoante do previsto neste Termo de Uso. A I9MED emprega todos os esforços razoáveis de acordo com o atual estado da técnica para garantir a segurança de seus sistemas na guarda de referidos dados, para tanto adota as seguintes precauções: software de proteção contra acesso não autorizado aos sistemas; o acesso de pessoas aos locais onde as informações são armazenadas depende de autorização prévia; aqueles que entram em contato com as informações deverão se comprometer a manter sigilo absoluto.
- 8.5. Considerando que os dados coletados são necessários para o funcionamento do Aplicativo, não é possível excluí-los de forma automática. Ao término da relação contratual a qual está submetido, o paciente / usuário poderá requerer a exclusão dos dados coletados, ressalvados os prazos legais de armazenamento de tais informações.
- 8.6. A requisição do fornecimento de qualquer registro eletrônico de acesso à plataforma Saúde da Família Digital SP deverá observar os procedimentos estabelecidos pela legislação vigente.
- 8.7. Além de todas as disposições contidas nesta cláusula ressalta-se que as informações descritas poderão também ser utilizadas: (i) para consulta e uso dos profissionais de saúde, (ii) de maneira anonimizada para compilação, consulta, estatística, pesquisa, divulgação de campanhas públicas ou privadas, intercâmbio de informações com terceiros e com a própria I9MED, (iii) extração de relatórios, com acesso restrito aos colaboradores autorizados da I9MED e (iv) de maneira anonimizada e consolidada (sem identificação pessoal) em esforços de aprimoramento de pesquisas epidemiológica.

- 8.8. A utilização dos dados atenderá as questões normativas da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e preceitos éticos de utilização de prontuário médico e informações sensíveis da saúde. Todo e qualquer acesso será devidamente identificado e registrado no sistema. Relatórios estatísticos poderão ser compartilhados pela I9MED com terceiros, desde que mantenham o anonimato do paciente / usuário.
- 8.9. As informações exibidas no Aplicativo serão confidenciais e sigilosas por prazo indeterminado, devendo ser utilizadas somente para as finalidades previstas neste instrumento.
- 8.10. Observadas as disposições e permissões contidas no presente instrumento todas as informações dos pacientes / usuários não poderão ser divulgadas a terceiros, exceto mediante solicitação judicial.
- 8.11. A I9MED por meio do Aplicativo NÃO rastreia pacientes infectados ou portadores de doenças.
- 8.12. A I9MED é a única CONTROLADORA dos dados não existindo COCONTROLADORES para fins da Lei Geral de Proteção de Dados, sendo que as empresas terceirizadas tem apenas o status de OPERADORAS dos dados dos pacientes / usuários.
- 8.13. O tratamento dos dados pessoais listados neste documento tem a seguinte finalidade: (i) auxiliar o paciente / usuário no acesso às suas informações de saúde, (ii) auxiliar o profissional no acesso às informações de saúde do paciente / usuário à ocasião de um atendimento e monitorar o paciente / usuário com relação ao andamento de sua saúde ou mesmo controle de eventual doença (crônica ou não).
- 8.14 O paciente / usuário tem plena ciência e consente expressamente de que o tratamento de seus dados pessoais será realizado em território nacional e quando o plano contratado contemplar o programa de benefícios de medicamentos que fornece descontos em medicamentos e não medicamentos junto à rede credenciada de farmácias, o tratamento dos dados poderá ocorrer em território internacional com o armazenamento dos dados pessoais em computação em nuvem hospedada no exterior. A transferência internacional de dados pessoais obedecerá rigorosamente às disposições da LGPD com grau de proteção de dados pessoais que garantam o cumprimento de todos os seus princípios e principalmente, mas não somente, os direitos dos titulares dos dados.

#### CLÁUSULA NONA – ACESSO A DADOS PRIVATIVOS

- 9.1. Durante o uso do aplicativo, será solicitado acesso aos recursos do seu dispositivo que façam uso de informações PRIVATIVAS, sendo:
- LOCALIZAÇÃO - O uso da localização é exclusivo para apoiar a orientação a um HOSPITAL ou a sua UNIDADE DE SAÚDE de referência, ou ainda para auxílio nas consultas de PONTOS DE VACINAÇÃO.
  - CÂMERA - O uso da câmera é exclusivo para comunicação durante as VÍDEO CHAMADAS para comunicação entre o profissional de saúde e o paciente no “PRONTO SAÚDE ATENDIMENTO DIGITAL” e na TELECONSULTA.
  - ÁUDIO - O uso do microfone (áudio) é exclusivo durante as VÍDEO CHAMADAS para comunicação entre o profissional de saúde e o paciente no “PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL” e na TELECONSULTA.

- ACESSO E ARMAZENAMENTO DE ARQUIVOS - A utilização do armazenamento é exclusiva para registro/gravação de arquivos de exames e imagens, leitura dos arquivos para envio de dados de exames na tela de MEUS EXAMES (quando aplicável).
- USO DE IMAGENS - O acesso às imagens é para armazenamento e envio dos dados de exames de imagens no seu dispositivo na tela de MEUS EXAMES (quando aplicável).
- VERIFICAÇÃO DO WIFI - Permite que o aplicativo visualize informações sobre o status da rede Wi-Fi, como se o Wi-Fi está ativado e o nome dos dispositivos Wi-Fi conectados.
- VERIFICAÇÃO DO BLUETOOTH - Permite que o aplicativo visualize informações sobre o status do BLUETOOTH, como se este está ativado e o nome dos dispositivos conectados.
- PUSH NOTIFICATIONS (Envio de Notificações) - Permite que o aplicativo envie informações de uso e/ou avisos e/ou alertas sobre ações que dizem respeito ao uso do aplicativo.

#### CLÁUSULA DÉCIMA - ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 10.1. A I9MED não se responsabiliza pela utilização irregular do Aplicativo ou em desacordo com o presente Termo de Uso, pelo paciente / usuário.
- 10.2. O paciente / usuário declara estar ciente que o acesso aos serviços do Aplicativo depende da funcionalidade simultânea de diversos fatores, alguns alheios ao controle da I9MED, tais como a interação de servidores e serviços de telecomunicações de terceiros, a adequação dos equipamentos do paciente / usuário, e outros, a estes não se limitando. Assim, a I9MED fica isenta de qualquer responsabilidade por falhas decorrentes de qualquer impossibilidade de acesso em virtude de motivos que fogem ao seu controle e diligência.
- 10.3. A I9MED não será, em hipótese alguma, responsável por quaisquer danos decorrentes da interrupção do acesso ao Aplicativo, por razões técnicas alheias ao seu controle.
- 10.4. A I9MED envidará todos os seus esforços para manter os dados do usuário de forma segura, de acordo com as melhores práticas de mercado. Contudo, não poderá garantir que as informações que trafegam por meio do Aplicativo não sejam alvo de acessos não autorizados perpetrados por meio indevido.
- 10.5. A I9MED se reserva o direito de, a seu exclusivo critério, remover da plataforma Saúde da Família Digital SP conteúdos que julgar inadequados.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1. A I9MED se reserva o direito de a seu exclusivo critério, a qualquer tempo, e sem aviso prévio, modificar ou alterar este Termo de Uso, razão pela qual é recomendável ao usuário a verificação rotineira e habitual deste documento no Aplicativo.
- 11.2. Caso haja problemas na utilização do Aplicativo, o paciente / usuário pode recorrer ao

suporte técnico disponibilizado em horário comercial, através do e-mail saudedafamiliadigital@cejam.com.br. No caso do paciente / usuário precise ou queira entrar em contato com a I9MED para tratar de questões envolvendo a plataforma Saúde da Família Digital SP e os seus dados pessoais, além de questões específicas para demandas envolvendo o tratamento de dados pessoais pela empresa deverá entrar em contato através do e-mail saudedafamiliadigital@cejam.com.br.

- 11.3. A continuidade da utilização do Aplicativo implicará na irrestrita aceitação das condições fixadas, incluindo as alterações que porventura venham a ser realizadas.
- 11.4. O Aplicativo está disponível por tempo indeterminado, podendo ser suspenso ou encerrado a qualquer tempo, temporária ou definitivamente, sem que haja qualquer direito a indenização ao paciente / usuário.
- 11.5. Se qualquer parte deste Termo de Uso for considerada inválida ou inexecutável, essa parte deve ser interpretada de forma consistente com a lei aplicável, para refletir, na medida do possível, a intenção original das partes, e as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.
- 11.6. A não exigência, pela I9MED, de quaisquer direitos ou disposições do presente Termo de Uso não constituirá sua renúncia, por qualquer natureza, podendo exercer regularmente o seu direito, dentro dos prazos legais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – LEI APLICÁVEL E FORO
--

- 12.1. Este Termo de Uso será regido, interpretado e executado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com lei de outros estados ou países, sendo competente o Foro da Comarca de São Paulo, Capital, no Brasil, para dirimir qualquer dúvida decorrente deste instrumento.
- 12.2. O paciente / usuário consente, expressamente, com a competência deste juízo, e renuncia, neste ato, à competência de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Última atualização: 15/09/2023.