

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. INTRODUÇÃO

A **CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA**, comprometida com a excelência assistencial, ética profissional, sigilo médico e respeito aos direitos de seus pacientes, reconhece a privacidade e a proteção de dados pessoais como elementos essenciais para a construção de uma relação pautada na confiança, segurança e transparência.

No desenvolvimento de suas atividades assistenciais, diagnósticas e cirúrgicas, a clínica realiza o tratamento de dados pessoais necessários à adequada prestação dos serviços de saúde, incluindo, quando aplicável, dados pessoais sensíveis relacionados à saúde e ao histórico clínico dos pacientes.

A presente Política de Privacidade tem como objetivo apresentar, de forma clara, transparente e acessível, como a **CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA** realiza a coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento, proteção e descarte de dados pessoais, observando os princípios e diretrizes estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como demais normas aplicáveis ao setor da saúde e ao dever de confidencialidade inerente à relação médico-paciente.

2. COMO A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA COLETA OS DADOS PESSOAIS E QUAIS TIPOS DE DADOS SÃO COLETADOS?

A **CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA** realiza a coleta de dados pessoais de forma ética, transparente e estritamente necessária à adequada prestação dos serviços de saúde oftalmológica, observando os princípios da necessidade, adequação, finalidade e segurança previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. A coleta ocorre em diferentes etapas do relacionamento com o paciente, desde o primeiro contato para agendamento até a realização de consultas, exames, procedimentos e acompanhamento clínico.

Os dados pessoais podem ser coletados diretamente do titular ou de seu responsável legal, especialmente nos casos de crianças e adolescentes, por meio de diferentes canais de atendimento disponibilizados pela clínica, tais como: atendimento presencial na recepção, contato telefônico, WhatsApp Business institucional, formulários, sistemas de agendamento, cadastro no sistema de gestão clínica, envio de documentos, realização de exames, preenchimento de formulários médicos, autorizações para procedimentos, contratos, consentimentos específicos e demais documentos relacionados à assistência em saúde.

No contexto da prestação dos serviços oftalmológicos, a **CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA** poderá coletar as seguintes categorias de dados pessoais:

a) Dados de identificação e cadastro

Informações necessárias para identificação do paciente e organização do atendimento, tais como:

- Nome Completo;
- Data De Nascimento;
- CPF e/ou RG;
- Sexo;
- Endereço Completo;
- Telefone
- E-Mail;
- Informações do convênio/plano de saúde, incluindo operadora, número da carteirinha, validade e dados necessários à autorização de procedimentos;
- Informações relacionadas ao atendimento particular, incluindo dados necessários para orçamento, pagamento, emissão de recibos, notas fiscais e continuidade do atendimento administrativo;
- Informações cadastrais complementares necessárias à adequada prestação do serviço assistencial e segurança do paciente.

b) Dados pessoais sensíveis relacionados à saúde

Em razão da natureza dos serviços prestados pela CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA, poderão ser tratados dados pessoais sensíveis relacionados à saúde, estritamente necessários à adequada prestação da assistência médica oftalmológica, realização de exames, procedimentos, cirurgias e continuidade do acompanhamento clínico do paciente.

Esses dados poderão incluir, quando aplicável:

- Histórico clínico e oftalmológico do paciente;
- Informações fornecidas durante anamnese e atendimento médico;
- Sintomas, hipóteses diagnósticas e condições clínicas relacionadas à saúde ocular;
- Prescrições médicas;
- Resultados de consultas e exames oftalmológicos;
- Exames diagnósticos, laudos médicos e relatórios assistenciais;
- Imagens médicas e exames computadorizados oftalmológicos;
- Informações relacionadas a cirurgias, procedimentos, preparo pré-operatório e acompanhamento pós-operatório;
- Informações necessárias para autorização de exames, procedimentos e cirurgias junto às operadoras de saúde;
- Registros clínicos constantes do prontuário do paciente.

c) Dados financeiros e de faturamento

Quando necessários à prestação dos serviços contratados, à viabilização do atendimento particular, ao relacionamento com operadoras de saúde e ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais e contábeis, a CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA poderá realizar o tratamento de dados relacionados ao faturamento e à gestão financeira dos atendimentos realizados.

Esses dados poderão incluir, quando aplicável:

- Informações relacionadas ao convênio/plano de saúde;

- Dados necessários para autorização e faturamento de consultas, exames, procedimentos e cirurgias;
- Informações para elaboração de orçamento médico e cirúrgico;
- Histórico financeiro relacionado aos serviços prestados;
- Dados necessários para emissão de recibos, notas fiscais e documentos fiscais correlatos;
- Informações relacionadas a pagamentos realizados, comprovantes de pagamento e conciliações financeiras;
- Informações necessárias para reembolso médico ou prestação de contas junto a operadoras de saúde, quando aplicável.

d) Dados de comunicação e relacionamento

A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA poderá coletar dados utilizados para comunicação com o paciente, tais como informações necessárias para confirmação de consultas, exames, procedimentos, orientações pré-operatórias, envio de informações relacionadas ao atendimento e demais contatos institucionais necessários à continuidade assistencial.

Nos casos envolvendo crianças e adolescentes, a coleta e tratamento de dados ocorrerão mediante participação dos pais ou responsável legal, observando-se o melhor interesse do menor e as disposições aplicáveis da legislação vigente.

3. COM QUEM A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA COMPARTILHA SEUS DADOS PESSOAIS

A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA poderá compartilhar dados pessoais de seus pacientes de forma criteriosa, segura e limitada ao estritamente necessário para a adequada prestação dos serviços assistenciais, diagnósticos, cirúrgicos, administrativos e regulatórios relacionados às suas atividades, observando os princípios da necessidade, finalidade, adequação, segurança e confidencialidade previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, bem como o dever de sigilo inerente à atividade médica.

Nesse contexto, os dados pessoais poderão ser compartilhados nas seguintes situações:

a) Equipe médica e assistencial da CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA

Com médicos, equipe clínica, profissionais da assistência, secretárias internas, setor de exames, bloco cirúrgico e demais colaboradores envolvidos no atendimento do paciente, para fins de realização de consultas, exames, diagnósticos, tratamentos, cirurgias, acompanhamento clínico, emissão de laudos e continuidade do cuidado assistencial.

b) Operadoras de saúde, convênios e cooperativas médicas

Com operadoras de planos de saúde e instituições correlatas, para fins de autorização, auditoria, faturamento, cobertura assistencial, liberação de exames, procedimentos, consultas, cirurgias e cumprimento de exigências administrativas relacionadas ao atendimento prestado.

c) Profissionais de saúde, especialistas e serviços relacionados ao cuidado do paciente

Com médicos parceiros, anestesiistas, profissionais especializados ou outros envolvidos no acompanhamento clínico, especialmente em situações relacionadas a encaminhamentos médicos, avaliações pré e pós-operatórias, procedimentos cirúrgicos, exames especializados ou continuidade terapêutica.

d) Prestadores de serviços essenciais ao funcionamento da clínica

Com fornecedores e empresas contratadas que auxiliem a operação da CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA, incluindo, quando aplicável:

- Sistema de gestão clínica e prontuário eletrônico;
- Serviços de tecnologia da informação e suporte técnico;
- Serviços administrativos, financeiros, contábeis e de faturamento;
- Emissão de documentos fiscais;
- Armazenamento e proteção de informações;
- Manutenção de equipamentos médicos e diagnósticos, observando-se, sempre que aplicável, o acesso mínimo necessário.

e) Autoridades públicas e órgãos reguladores

Com autoridades administrativas, órgãos reguladores, autoridades sanitárias, Poder Judiciário ou demais instituições competentes, nas hipóteses legalmente previstas, mediante obrigação legal, regulatória, ordem judicial ou requisição formal de autoridade competente.

f) Pais, responsáveis legais e representantes autorizados

Nos casos legalmente permitidos, a CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA poderá compartilhar informações com pais, responsáveis legais, representantes formalmente autorizados ou procuradores devidamente constituídos,

especialmente em situações envolvendo crianças, adolescentes, representados e pacientes legalmente incapazes ou hipóteses autorizadas pela legislação vigente.

A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA adota medidas voltadas à proteção dos dados pessoais compartilhados com terceiros legítimos e necessários à prestação dos serviços assistenciais, administrativos e tecnológicos da clínica, incluindo parceiros, convênios, prestadores de serviços e operadores de dados pessoais, que atuam em apoio às atividades da instituição.

Em caso de dúvidas sobre o compartilhamento de dados pessoais, o titular poderá entrar em contato com a pessoa Encarregada de pelo Tratamento de Dados Pessoais – Liege Melquiades Pinheiro dos Santos (dpo@clinol.com.br).

4. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Em determinadas situações, a CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA poderá utilizar sistemas, plataformas, serviços tecnológicos ou operadores de dados que possuam infraestrutura tecnológica, armazenamento ou processamento de informações fora do território nacional, hipótese em que poderá ocorrer transferência internacional de dados pessoais, observadas as disposições previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Nessas situações, a CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA buscará adotar medidas razoáveis para assegurar que os terceiros envolvidos observem padrões adequados de segurança, confidencialidade e proteção de dados pessoais compatíveis com a natureza das informações tratadas, especialmente aquelas relacionadas à saúde.

5. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS COMO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS?

Nos termos da legislação aplicável, o titular dos dados pessoais poderá, mediante solicitação e observadas as limitações legais, regulatórias e éticas aplicáveis ao setor da saúde, exercer os seguintes direitos:

a) Confirmação da existência de tratamento

Você, mediante confirmação da sua identidade, pode solicitar a confirmação sobre a existência de tratamento de seus dados pessoais pela CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA.

b) Acesso aos dados pessoais

Você tem direito de solicitar acesso aos dados pessoais tratados pela clínica, observadas as normas aplicáveis ao sigilo médico, prontuário do paciente e demais disposições legais e regulatórias pertinentes.

c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados

Solicitar a atualização, correção ou complementação de informações cadastrais ou pessoais que estejam incorretas, incompletas ou desatualizadas.

d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados

Requerer a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais considerados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação, observadas as hipóteses legais de retenção obrigatória, especialmente aquelas relacionadas a prontuários médicos, obrigações regulatórias, fiscais e de defesa da clínica.

e) Portabilidade dos dados

Solicitar, quando aplicável e tecnicamente viável, a portabilidade de seus dados pessoais, observadas as regulamentações aplicáveis e os segredos comercial e profissional.

f) Informações sobre compartilhamento

Solicitar informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais a CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA realizou uso compartilhado de seus dados pessoais, nos limites legalmente permitidos.

g) Informações sobre consentimento

Quando o tratamento estiver fundamentado no consentimento, o titular poderá obter informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências dessa negativa, quando aplicável.

h) Revogação do consentimento

Nos casos em que o tratamento de dados pessoais ocorrer com base no consentimento, o titular poderá revogá-lo a qualquer tempo, mediante solicitação, observadas as limitações legais e operacionais relacionadas à continuidade do atendimento e cumprimento de obrigações legais e assistenciais.

i) Revisão de decisões automatizadas

Solicitar revisão de decisões eventualmente tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais, quando aplicável.

O exercício dos direitos do titular poderá ser realizado mediante solicitação encaminhada à CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA, por meio dos canais de atendimento ou diretamente com a pessoa Encarregada de pelo Tratamento de Dados Pessoais – Melquiades Pinheiro dos Santos (dpo@clinol.com.br). Em determinadas situações, o atendimento da solicitação poderá observar prazos, requisitos de validação de identidade do solicitante, comprovação de legitimidade ou limitações decorrentes de obrigação legal, regulatória, sigilo profissional, proteção da saúde, segurança do paciente, guarda obrigatória de prontuários médicos e demais hipóteses previstas na legislação aplicável.

6. POR QUANTO TEMPO OS SEUS DADOS PESSOAIS SERÃO ARMAZENADOS?

A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA armazenará os dados pessoais pelo período necessário ao cumprimento das finalidades relacionadas à prestação dos serviços de saúde, observando obrigações legais, regulatórias, assistenciais, fiscais e o exercício regular de direitos.

Em razão da natureza dos serviços médicos prestados, prontuários, exames, imagens diagnósticas, laudos e demais registros clínicos poderão ser mantidos pelos prazos exigidos pela legislação aplicável, pelas normas da área da saúde e pela necessidade de continuidade assistencial e segurança do paciente.

Encerrada a finalidade do tratamento e inexistindo obrigação legal ou fundamento que justifique sua manutenção, os dados poderão ser eliminados, anonimizados ou armazenados de forma segura, conforme critérios de retenção e descarte adotados pela CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA.

7. COMO A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA PROTEGE OS SEUS DADOS PESSOAIS

A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais voltadas à proteção dos dados pessoais tratados em suas atividades assistenciais, diagnósticas, cirúrgicas, administrativas e operacionais, buscando preservar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e segurança das informações confiadas à clínica.

Com o objetivo de reduzir riscos de acesso não autorizado, uso indevido, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados pessoais, a CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA poderá adotar medidas como:

- Controle de acesso às informações, observando a necessidade e a função exercida por cada profissional;
- Utilização de sistemas de gestão clínica e ferramentas institucionais de atendimento;
- Restrição de acesso a prontuários, exames, laudos e informações assistenciais;
- Armazenamento físico e digital de documentos relacionados ao atendimento médico;
- Orientações internas, treinamentos e ações de conscientização sobre privacidade e proteção de dados pessoais;
- Medidas voltadas ao sigilo profissional e à confidencialidade das informações relacionadas à saúde.

A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA também mantém um Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados, voltado ao fortalecimento contínuo das boas práticas de segurança da informação, gestão de riscos, conscientização da equipe e aprimoramento de seus processos internos.



Embora a clínica adote medidas razoáveis para proteção das informações sob sua responsabilidade, nenhum ambiente é integralmente isento de riscos. Por esse motivo, a CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA reforça seu compromisso com a atuação diligente na prevenção, identificação e mitigação de incidentes relacionados à segurança das informações.

8. ATENDIMENTO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A CLINOL SERVIÇOS MÉDICOS S/C LTDA poderá realizar o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes para fins relacionados à prestação dos serviços médicos, realização de consultas, exames, tratamentos, procedimentos e demais atividades necessárias à assistência em saúde oftalmológica.

Nessas situações, a coleta e o tratamento de dados pessoais ocorrerão, sempre que aplicável, com a participação dos pais, responsáveis legais ou representantes devidamente autorizados, observando-se o melhor interesse da criança e do adolescente, bem como as disposições legais aplicáveis.

Poderão ser tratados dados de identificação, cadastro, informações clínicas, histórico médico, exames, laudos, prescrições, procedimentos e demais informações estritamente necessárias à adequada prestação do atendimento médico e à continuidade assistencial do paciente.

9. DÚVIDAS, ESCLARECIMENTOS OU RECLAMAÇÕES

Se você, titular de dados, tiver dúvidas, desejar esclarecimentos adicionais ou quiser registrar uma reclamação sobre o tratamento dos seus dados pessoais, poderá entrar em contato com a nossa Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, representada por Liege Melquiades Pinheiro dos Santos, através do e mail: dpo@clinol.com.br

Estamos sempre à disposição para esclarecer suas dúvidas e colocar você no controle dos seus dados pessoais.

Liege Melquiades Pinheiro dos Santos

Encarregada de Proteção de Dados

A presente versão desta Política de Privacidade foi atualizada pela última vez em: 21/05/2026. Nos reservamos o direito de modificar, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às eventuais alterações feitas em nosso site, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.