POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Plataforma eSaúde365 — Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A **ESPAÇO VIDA DE MEDICINA INTEGRATIVA LTDA**, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o nº 57.329.239/0002-08, com sede na Rua Robert Bosch, nº 544, Conj. 72A, Parque Industrial Tomas Edson, São Paulo/SP, CEP 01141-010, titular da plataforma **eSaúde365** ("nós"), leva a sério a privacidade dos seus usuários. Esta Política de Privacidade explica, de forma transparente, como coletamos, usamos, compartilhamos e protegemos os seus dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD) e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

Esta Política aplica-se a todos que utilizam a Plataforma eSaúde365: Pacientes, seus responsáveis legais e Médicos Parceiros ("você").

Última atualização: 14 de julho de 2026.

1. QUEM É O CONTROLADOR DOS SEUS DADOS

1.1. Para os dados de cadastro, pagamento, navegação e uso da Plataforma, a controladora é a ESPAÇO VIDA DE MEDICINA INTEGRATIVA LTDA (eSaúde365).

1.2. Os dados clínicos registrados em prontuário durante a teleconsulta são tratados pelo Médico Parceiro, que atua como controlador independente dessas informações, nos termos das normas do Conselho Federal de Medicina.

1.3. **A eSaúde365 é um serviço de intermediação tecnológica que apenas conecta o Paciente ao Médico Parceiro.** A Plataforma não presta serviços médicos e não trata, decide ou interfere no conteúdo clínico das consultas, razão pela qual não possui responsabilidade sobre protocolos médicos, prescrições, diagnósticos, condutas ou intercorrências ocorridas durante ou em decorrência dos atendimentos, matérias de responsabilidade exclusiva do Médico Parceiro.

2. QUAIS DADOS COLETAMOS

2.1. Dados fornecidos por você

- **Cadastro de Pacientes:** nome completo, CPF, data de nascimento, sexo, e-mail, telefone, endereço e, quando aplicável, dados do dependente e do responsável legal;
- **Cadastro de Médicos Parceiros:** nome completo, CPF, CRM, RQE, dados bancários, documentos profissionais e informações fiscais;
- **Dados de saúde (dados sensíveis):** informações clínicas, queixas, histórico, sintomas e demais dados fornecidos por você durante o agendamento e a teleconsulta;
- **Dados de pagamento:** meio de pagamento escolhido e dados necessários ao processamento da transação, tratados pela instituição de pagamento parceira ASAAS GESTÃO FINANCEIRA S.A., instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil (não armazenamos dados completos de cartão).

2.2. Dados coletados automaticamente

- Registros de acesso à aplicação (endereço IP, data e hora), conforme exigência legal do Marco Civil da Internet;
- Informações do dispositivo e navegador, cookies e identificadores de sessão;
- Registros de agendamento, geração e validação de PIN, e logs das teleconsultas (data, horário, duração e participantes — **não gravamos o conteúdo de áudio ou vídeo das consultas**).

3. PARA QUE USAMOS OS SEUS DADOS E COM QUAIS BASES LEGAIS

- **Executar o contrato** (art. 7º, V, LGPD): criar e manter sua conta, processar agendamentos e pagamentos, gerar e validar o PIN, viabilizar a teleconsulta e o repasse aos Médicos Parceiros;
- **Tutela da saúde** (art. 11, II, "f", LGPD): tratar dados sensíveis de saúde necessários à realização da teleconsulta, em procedimento realizado por profissional de saúde;
- **Cumprir obrigações legais e regulatórias** (art. 7º, II, LGPD): guarda de registros de acesso, obrigações fiscais e normas do CFM;
- **Legítimo interesse** (art. 7º, IX, LGPD): prevenção a fraudes na validação de PIN e nos pagamentos, segurança da Plataforma e melhoria dos serviços;
- **Consentimento** (art. 7º, I, e art. 11, I, LGPD): envio de comunicações de marketing e outras finalidades específicas, quando solicitado — você poderá revogá-lo a qualquer momento;
- **Exercício regular de direitos** (art. 7º, VI, LGPD): defesa em processos administrativos, judiciais ou arbitrais.

4. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS

4.1. Compartilhamos dados pessoais somente quando necessário, com:

- **Médicos Parceiros:** dados cadastrais e de saúde do Paciente necessários à realização da teleconsulta;
- **Instituições de pagamento e adquirentes:** para processar pagamentos, reembolsos e repasses — serviço prestado pela ASAAS GESTÃO FINANCEIRA S.A., instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
- **Provedores de tecnologia:** hospedagem em nuvem, videochamada, e-mail e ferramentas operacionais, contratados com obrigações de segurança e confidencialidade;
- **Autoridades públicas:** quando houver obrigação legal, ordem judicial ou requisição de autoridade competente;
- **Assessores profissionais:** advogados e contadores, para o exercício regular de direitos.

4.2. **Não vendemos os seus dados pessoais** nem os compartilhamos com terceiros para fins publicitários próprios deles.

5. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES

5.1. Utilizamos cookies essenciais (funcionamento e segurança da Plataforma), de desempenho (estatísticas de uso) e, mediante consentimento, de marketing. Você pode gerenciar cookies não essenciais nas configurações do seu navegador ou no banner de preferências, ciente de que a desativação de cookies essenciais pode comprometer o funcionamento da Plataforma.

6. POR QUANTO TEMPO GUARDAMOS OS SEUS DADOS

- **Dados cadastrais e contratuais:** durante a vigência da conta e, após o encerramento, pelos prazos prescricionais legais (em regra, até 5 anos, ou 10 anos em hipóteses específicas);
- **Registros de acesso:** mínimo de 6 meses, conforme art. 15 do Marco Civil da Internet;
- **Documentos fiscais:** 5 anos, conforme legislação tributária;
- **Prontuário do paciente:** mantido pelo Médico Parceiro pelo prazo mínimo de 20 anos a partir do último registro, conforme normas do CFM (Resolução CFM nº 1.821/2007 e Lei nº 13.787/2018).

6.1. Findos os prazos, os dados serão eliminados ou anonimizados de forma segura.

7. COMO PROTEGEMOS OS SEUS DADOS

7.1. Adotamos medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais, tais como: criptografia em trânsito (TLS), controle de acesso por perfil, autenticação de usuários, validação por PIN das consultas, registro de logs, ambientes segregados e treinamento de equipe.

7.2. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, comunicaremos os titulares afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), nos termos do art. 48 da LGPD.

8. SEUS DIREITOS COMO TITULAR (ART. 18 DA LGPD)

8.1. Você pode solicitar, a qualquer momento:

- Confirmação da existência de tratamento e acesso aos seus dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor, observados os segredos comercial e industrial;
- Eliminação dos dados tratados com base no consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação;
- Informação sobre compartilhamentos realizados e sobre a possibilidade de não fornecer consentimento;
- Revogação do consentimento e oposição a tratamentos irregulares.

8.2. As solicitações serão respondidas nos prazos da LGPD. Note que dados de prontuário possuem guarda obrigatória e não podem ser eliminados antes dos prazos regulamentares, e solicitações sobre o conteúdo clínico devem ser dirigidas ao Médico Parceiro responsável.

9. DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

9.1. O tratamento de dados de menores de 18 anos ocorre exclusivamente no contexto do atendimento de saúde, vinculado à conta do responsável legal, no melhor interesse da criança ou do adolescente, nos termos do art. 14 da LGPD.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

10.1. Alguns de nossos provedores de tecnologia (por exemplo, hospedagem em nuvem) podem armazenar dados fora do Brasil. Nesses casos, asseguramos que a transferência observe os requisitos do art. 33 da LGPD, mediante cláusulas contratuais e garantias adequadas de proteção.

11. ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS (DPO)

11.1. Para exercer seus direitos ou esclarecer dúvidas sobre esta Política, contate nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais pelo e-mail: **drthiago@vidaocupacional.com**.

12. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

12.1. Esta Política poderá ser atualizada a qualquer tempo. A versão vigente estará sempre disponível na Plataforma, com a data da última atualização. Alterações relevantes serão comunicadas aos usuários.

13. LEGISLAÇÃO E FORO

13.1. Esta Política é regida pelas leis brasileiras, em especial pela LGPD. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP, sem prejuízo do foro do domicílio do consumidor, quando aplicável.