

## Política de Privacidade

A Nick Saúde oferece um serviço cuja finalidade é a coleta e análise de dados por meio plataforma SaaS app e web proprietária voltadas à coleta, análise, processamento e compartilhamento de dados, controle de fluxos, processos de atendimento, promover a melhoria da qualidade engajamento e comunicação com pacientes e usuários da plataforma.

Este documento informará a você quais são os procedimentos adotados pela Nick Saúde a respeito da coleta de informações gerais e pessoais, uso, armazenamento e processamento destas informações em nossos bancos de dados.

Esta Política de Privacidade aplica-se somente às informações que você carregar, acessar, alterar e baixar, em nosso sistema e em nosso website.

Neste texto, você encontrará, entre outros assuntos:

- Porque oferecemos este serviço;
- Que tipo de informações coletamos em nosso sistema;
- Que tipo de informações coletamos em nosso website;
- Como lidamos com os dados de e-mails inseridos em nosso sistema;
- Deletando suas informações;
- Protegendo suas informações;
- Que tipos de informações fornecemos;
- Permissão de envio de e-mails;
- Links para outros sites ou serviços;
- Segurança de Dados;
- Sobre sua conta.

### Porque oferecemos este serviço

Ao longo dos últimos anos foi possível perceber que o mercado de atendimento médico em geral compartilhava alguns problemas em comum: desperdício de insumos, perda primária das agendas, falta de agilidade e qualidade nos atendimentos. Verificamos que a maior parte das clínicas e hospitais que possuíam esses problemas não tinham suporte de softwares focados no gerenciamento das experiências dos seus pacientes com dados e insights concretos para gestão em todos os níveis. O que consequentemente aumentariam seus lucros e recorrência de atendimento, também não encontramos qualquer outro software que garantisse o nível de qualidade dos atendimentos. O resultado dessa falta de acompanhamento é a queda não somente da satisfação dos pacientes como a perda de milhares de reais todos os meses por erros e inconsistências nas agendas e utilização de insumos desnecessariamente.

O serviço prevê que o processamento destas informações de atendimento agilize os atendimentos mantendo a qualidade, redução dos insumos utilizados no atendimento e incremento de atendimentos a partir da coleta e utilização dos dados dos pacientes.

A Nick Saúde está em conformidade com as leis nacionais e internacionais de proteção de dados (GDPR – Regulation EU 2016/679 e LGPD BR lei nº 13.709/2018)

Que tipo de informações coletamos em nosso sistema

Quando sua conta é criada na Nick Saúde, exigimos seus dados de cadastro, como:

- Id externo (id do paciente do ERP)
- CPF
- Nome (obrigatório)
- Sexo (obrigatório)
- Data de nascimento (Obrigatório)
- Nome da mãe
- Email
- Telefone
- Endereço, número, bairro, cidade, estado, CEP, complemento

Além disso, solicitamos também dados do(s) usuário(s) (nome de usuário e dia, mês ou ano da data de nascimento) que acessarão a Nick Saúde a fim de processar e acessar as informações do prontuário médico do paciente.

Para a utilização prontuário médico, com exames, consultas e outras informações médicas, é necessário autorizar o compartilhamento de informações para que o processamento possa ser realizado. Todas as informações estão submetidas aos mesmos critérios de proteção de dados.

A finalidade da coleta destas informações é o cumprimento de legislações, regulamentos e boas práticas de privacidade de dados, identificando o controlador dos dados (empresa que detém propriedade dos dados médicos dos pacientes), o processador (a Nick Saúde) e estabelecendo as responsabilidades de cada um para a proteção de dados.

Que tipo de informações coletamos em nosso website

#### **SOBRE OS COOKIES**

Cookies são pequenas arquivos (pacotes de dados) enviados para o navegador do visitante do website, contendo informações sobre atividades prévias realizadas pelo visitante.

A cada vez que o visitante retorna ao website, o navegador envia os cookies de volta para o servidor, a fim de informar sobre as atividades anteriores.

Os cookies são projetados para serem confiáveis e servem para melhorar a experiência e navegação, indicando links clicados anteriormente, páginas visitadas, etc.

Praticamente todos os websites utilizam cookies, e o GDPR (regulamento europeu de privacidade) exige que seu consentimento seja obtido para o seu uso, exceto aqueles que são necessários para que o site forneça informações e serviços solicitados por você.

Dentre os cookies presentes em nosso website, há, além dos nossos, alguns relativos a serviços analíticos, como o Google Analytics, e de Redes Sociais, como o Facebook e o Twitter.

#### **SOBRE CADASTROS E FORMULÁRIOS DIVERSOS**

Para oferecer acesso a conteúdos exclusivos, entre outros materiais de conteúdo ou serviços, realizamos o cadastro do visitante, solicitando informações de contato, como nome, endereço de e-mail, empresa onde atua, telefone, celular, endereço, entre outros dados. Estas informações serão utilizadas exclusivamente para o relacionamento da Nick Saúde com o visitante, sem haver qualquer tipo de compartilhamento, troca ou venda destas informações.

Como lidamos com os dados de saúde inseridos em nosso sistema

Uma vez que os dados são carregados para processamento, elas são analisadas pela Nick Saúde, que poderá, inclusive, realizar alterações na composição, removendo caracteres in-

válidos e gerando novas colunas de informação à tabela original. Este processo é automático e não possui interação humana.

Resultados obtidos farão parte, individualmente, do banco de dados global da Nick Saúde, a fim de colaborar com consultas futuras, mas não caracterizando vazamento de dados em nenhuma hipótese.

Os resultados de consultas também poderão ser parte integrante de pesquisas avaliativas, com o propósito de informar ao mercado sobre a qualidade geral das bases do mercado, progressos obtidos, entre outros documentos como, sem citar endereços específicos, também caracterizar indivíduos ou empresas e, portanto, não ferindo aos critérios de proteção de dados pessoais ou acordos de confidencialidade e sigilo (NDA).

**Deletando suas informações de nosso sistema**

Para a finalidade de produção de relatórios, a Nick Saúde não promoverá a exclusão automática dos dados incorretos, inexistentes ou nocivos à sua base de dados, limitando-se a informá-los aos clientes. A opção de download dos resultados de uma base conta com uma filtragem que é configurada pelo usuário, cabendo a ele decidir que tipos de dados quer que façam parte do arquivo final.

Você pode solicitar que seus dados sejam deletados e sua conta seja fechada a qualquer momento (GDPR, Art 17 – ‘Right to be forgotten’).

**Protegendo suas informações**

A Nick Saúde não realiza compartilhamento de informações com terceiros e observa critérios rigorosos de proteção e sigilo de dados. (Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/14, Cap 1, Art 7º, Item VIII)

## **Links para outros sites ou serviços**

Eventualmente, links que direcionem o cliente para outros websites e serviços web poderão ser disponibilizados a fim de promover uma experiência de utilização mais completa por parte do usuário.

A integração será feita dentro das possibilidades e capacidades técnicas de cada parceiro. Por se tratarem de informações de terceiros, a Nick Saúde não se responsabiliza pela integridade das informações registradas em nossa plataforma, tampouco pela disponibilidade dos serviços. Se houver descontinuidade de algum eventual parceiro, isso não será de responsabilidade da Nick Saúde.

**Segurança de Dados**

Todas as conexões ao painel de controle da Nick Saúde, assim como o seu website e demais subdomínios, estão protegidos por certificações SSL.

Todas as informações armazenadas na Nick Saúde estão protegidas em bancos de dados de servidores armazenados na AWS, que se beneficia da certificação ISO 27001:2013, 27017:2015 e 27018:2014, das atestações internacionais SOC 1 type II (SSAE 16 e ISAE 3401) e SOC 2 type II e ainda a certificação PCI DSS Nível 1.

O acesso de um Usuário se dá a partir de um login (seu próprio e-mail, informado no momento do cadastro) e senha exclusiva e pessoal, fornecida apenas por e-mail e apenas uma vez, e que deverá ser modificada pelo usuário em seu primeiro acesso. A Nick Saúde não terá acesso à senha escolhida pelo usuário.

Em caso de perda da senha, a Nick Saúde pode oferecer uma nova senha, desde que haja solicitação expressa do usuário, que também deverá ser modificada após seu primeiro acesso.

O endereço de e-mail fornecido ao sistema não pode ser alterado pelo usuário. Para eventuais alterações, o usuário deverá enviar uma solicitação via e-mail (para suporte@nick-saúde.com) e aguardar um prazo de até 48 horas úteis.

**Sobre sua conta**

As informações disponibilizadas pelo usuário para seu cadastramento deverão ser reais e

pertencentes a uma pessoa com registro no Cadastro Pessoa Física.

Ao se cadastrar, o usuário afirma que as informações fornecidas são verdadeiras, sob as penas da lei aplicáveis em seu país.

Pediremos suas informações com a finalidade de conhecer você melhor e sabermos os melhores canais para entrar em contato: seu telefone, seu e-mail para enviarmos informações sobre sua conta e seu uso, etc.

As informações do usuário permanecerão no sistema até que o mesmo faça uma solicitação formal de remoção pelo e-mail [dataprotectionofficer@nicksaude.com.br](mailto:dataprotectionofficer@nicksaude.com.br). Entretanto, embora desativado completamente, a Nick Saúde se reserva o direito de armazenar estas informações por maior período de tempo em seus bancos de dados, com fins comprobatórios em ações legais.