



Política de Privacidade +Lusíadas

O Grupo Lusíadas Saúde e as Sociedades que o integram (coletivamente designadas, “Lusíadas”, “Empresa” ou “Nós”) esforçam-se por cumprir adequadamente os requisitos aplicáveis sobre a Proteção de Dados. Estamos empenhados em garantir a confidencialidade das informações que recolhemos. Respeitando esse compromisso, queremos que saiba porque recolhemos os seus Dados Pessoais, como os tratamos, como os protegemos e como apresentar questões.

A disponibilização de dados pessoais no contexto da navegação no serviço "+Lusíadas", seja pelo “Portal”, através do site mais.lusíadas.pt, ou pela “App” com download disponibilizado para equipamentos móveis, implica o conhecimento e aceitação expressa das condições constantes desta Política de Privacidade.

Num conceito de canal único, a App e Portal +Lusíadas partilham as funcionalidades, registos, preferências e dados de acessos, tendo sido pensados para facilitar a sua vida e trazer maior comodidade na gestão da sua saúde e da sua família. Através do +Lusíadas conseguirá marcar consultas, consultar o histórico de consultas/exames, visualizar resultados de exames e consultar os respetivos relatórios (alguns exames específicos poderão não ser disponibilizados), consultar a sua prescrição de medicamentos prescritas nas unidades Lusíadas e até incluir alerta de lembrete de toma de medicamentos, consultar faturas, emitir declaração de presença ou até mesmo fazer admissão (check-in) para consultas e exames de forma automática assim que entrar nas nossas unidades através da sua localização GPS (desde que tenha dado a permissão para ativar essa funcionalidade no +Lusíadas).

Âmbito

Esta Política de Privacidade regula a recolha e tratamento de Dados Pessoais dos utilizadores (doravante “Utilizador” ou “Utilizadores”) no âmbito da utilização da App ou Portal. A Política de Privacidade comunica aos Utilizadores informações sobre o exercício dos seus direitos relativos aos Dados Pessoais, nos termos do Regulamento 2016/679, de 27 de abril, Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais (“RGPD”) e demais legislação aplicável.

Encarregado da Proteção de Dados

Os Lusíadas nomearam um Encarregado da Proteção de Dados. Se tiver questões ou sugestões relativamente às nossas políticas ou práticas de tratamento de Dados Pessoais, entre em contacto connosco enviando um email para protecaodados@lusiadas.pt.

Registo e Autenticação

Para se registar e fazer login no +Lusíadas, o Utilizador pode optar por inserir os dados necessários na aplicação para a criação de um perfil, ou conectar-se através de alguma conta que tenha na Google ou na Apple.

Ao escolher a segunda opção, o Utilizador assume responsabilidade pela informação que é partilhada através das contas Google ou Apple, a qual pode ser gerida de acordo com as políticas de privacidade próprias destas entidades.

Recolha e Tratamento de Dados

As entidades que gerem as Unidades de Saúde do Grupo Lusíadas Saúde (doravante “Unidades de Saúde”) serão responsáveis pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos Utilizadores, nos termos da legislação de proteção de dados pessoais aplicável, para efeitos da prestação de cuidados de saúde.

1. Recolhemos e tratamos Dados Pessoais no contexto da relação dos Utilizadores com as Unidades de Saúde da Lusíadas Saúde no âmbito da prestação de serviços de saúde aos Utilizadores, sem prejuízo de serem recolhidos dados adicionais necessários para efeitos de faturação dos serviços prestados e para a gestão técnica e operacional do acesso e utilização da App e Portal ou das Unidades de Saúde, a solicitação do Utilizador. Os tipos de Dados Pessoais que tratamos para ser atribuído perfil de acesso incluem nome, endereço de e-mail ou número de telefone. Estes Dados Pessoais são recolhidos via telefone, presencialmente ou online através da App ou Portal, ou do Fale Connosco, e são conservados em sistemas e ficheiros administrativos.

São tratados dados como registos de acesso, endereço IP, dados sobre a configuração dos dispositivos necessários ao funcionamento da App ou Portal.

2. Para a sua segurança e da sua família, algumas funcionalidades para uso na App ou Portal encontram-se bloqueadas, e a sua ativação apenas será realizada após validação presencial em qualquer unidade Lusíadas, bem como após a confirmação do e-mail de registo. Alternativamente, ligue para um dos contactos disponíveis no menu “Fale Connosco” para fazer a validação dos dados:
 - a. Marcações agendadas previamente à data/hora de registo no Portal/App
 - b. Admissão (Check-in) via App
 - c. Consulta de histórico de consultas/exames realizados
 - d. Consulta de receitas prescritas
 - e. Consulta e visualização de resultados de Exames
3. Por prestarmos serviços de saúde, alguns dados pessoais adicionais, incluindo dados relativos à saúde, também poderão ser tratados, nomeadamente, os atos clínicos (tais como consultas e exames) que pretende marcar, especialidade, qual o profissional a realizar tais atos, data e hora da marcação, Unidade da Lusíadas

Saúde de realização dos atos, episódio realizado, data e hora e informação de quem o realizou, o resultado do exame realizado (quando aplicável) e informações respeitantes à entidade financeira responsável pelo pagamento.

As informações clínicas ficarão disponíveis para consulta do Utilizador (após validação presencial da identidade do Utilizador aquando da realização do primeiro ato marcado). Esta consulta, no caso de menores de 16 anos, pode ser feita pelos progenitores através do perfil de Utilizador destes últimos, após validação explícita da relação de parentalidade. Da mesma forma, a consulta dos dados dos ascendentes, cônjuges ou outros agregados maiores pode ser feita após a expressão de vontade do próprio através de funcionalidade da App ou Portal e aceite do gestor proposto. Neste caso, a funcionalidade em questão só é habilitada após a validação presencial da identidade do cliente.

4. Através da App poderão ser, também, recolhidos dados adicionais para a prossecução de funcionalidades como a informação da distância/tempo a que se encontra de Unidade de saúde em causa, utilizando dados relativos às coordenadas GPS da localização do Utilizador apenas durante a sessão ativa. A opção pode ser desativada recusando a permissão da localização a esta aplicação nas definições do próprio dispositivo. Com o intuito de proporcionar uma melhor experiência, a App +Lusíadas poderá enviar uma notificação ao telemóvel do Utilizador, sempre que este aceder a área de consulta da unidade onde terá lugar o ato clínico agendado, para facilitar o processo de check in automático. A notificação estará disponível apenas se o Utilizador tiver dado a permissão para utilização da sua localização GPS pela App no seu dispositivo. Se o Utilizador pretender usufruir da funcionalidade de notificações para Toma de Medicamentos será o único responsável pela informação que inserir, e serão conservados nos nossos servidores permitindo que os lembretes funcionem em qualquer dispositivo em que seja instalada a App.

Caso o Utilizador pretenda efetuar os pagamentos através da App ou Portal, os dados inseridos são transmitidos diretamente à SIBS através de um canal seguro denominado COPYandPAY disponibilizado por esta entidade e processado por instituição bancária contratada para o propósito. Tal solução, possui certificação que assegura a robustez da segurança do sistema de pagamentos, incluindo prevenção, deteção e reação a incidentes (para informações mais detalhadas, consulte a página da SIBS através do link: sibs.docs.onlinepayments.pt). O Grupo Lusíada conserva apenas a informação de que as faturas que foram pagas e o método de pagamento utilizado.

Existe ainda a possibilidade de se recolher informação relativa à Mobilidade Reduzida do Utilizador, com a finalidade de facilitarmos o acesso e mobilidade nas instalações da Unidade. Esta informação é associada à ficha do cliente, podendo ficar associada apenas a uma marcação de determinado ato clínico ou como informação permanente do cadastro do Utilizador.

5. No caso de subscrição da newsletter, de campanhas de marketing semelhantes, ou para efeitos de realização de Avaliação de Experiência, mediante o consentimento expresso e específico para o efeito, a Lusíadas A.C.E., entidade da Lusíadas responsável pelo tratamento de dados pessoais para essas finalidades, poderá utilizar os contactos do Utilizador ou notificações na App para envio dos mesmos.

Finalidades de Tratamento e Fundamento Legal

Os dados pessoais recolhidos serão tratados e armazenados informaticamente pelas Unidades de Saúde e destinam-se a dar resposta aos seus pedidos de marcação de consultas e exames, faturação dos serviços prestados, disponibilização e visualização de resultados e pedidos de informação. A fim de prestar os cuidados de saúde solicitados e para comunicar com os nossos Clientes sobre tais serviços, recolhemos e tratamos Dados Pessoais, incluindo dados relativos à saúde, comprometendo-se as Unidades de Saúde a tratá-los somente para efeitos da prestação dos cuidados de saúde por si solicitados junto das Unidades, para a faturação dos mesmos e para a gestão de sistemas e serviços de saúde.

Além disso, a App e o Portal utilizam cookies. Os cookies ajudam-nos a reconhecer os Utilizadores, permitir algumas funcionalidades do nosso site ou melhorar a qualidade da sua experiência de navegação. Para consultar os cookies utilizados e o seu funcionamento, consulte a Política de Cookies.

O fundamento legal do Tratamento de Dados Pessoais inclui o tratamento:

- Necessário para cumprimento das obrigações legais da Empresa, incluindo a prestação de serviços Lusíadas a pacientes;
- Necessário para diagnóstico médico, prestação de cuidados ou de tratamentos de saúde e gestão de sistemas ou serviços de saúde;
- Necessário para o estabelecimento, exercício ou defesa de um direito num processo judicial;
- Necessário para proteger os interesses vitais do titular dos dados ou outra pessoa singular;
- Necessário por razões de interesse público na área da saúde pública; ou,
- Se o Utilizador tiver dado o seu consentimento, o qual pode ser posteriormente retirado sem afetar a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.

Com quem partilhamos os seus Dados

Os nossos profissionais de saúde respeitam Códigos Deontológicos próprios das classes profissionais a que pertencem, os quais são muito exigentes no que toca à confidencialidade. Porque trabalham em equipa e, de modo a poder proporcionar-lhe os

melhores cuidados de saúde, os nossos profissionais de saúde poderão partilhar entre si os seus Dados Pessoais. Se procurar serviços de um prestador de cuidados de saúde que não faz parte de nossa empresa, poderemos partilhar informações com a equipa de profissionais de saúde do prestador por si escolhido, e com a sua autorização, garantindo desse modo a continuidade e a qualidade do seu atendimento.

Tendo em consideração a atividade que desenvolvemos no âmbito da saúde, por vezes somos obrigados por Lei, e sempre dentro dos limites por esta estipulados, a transmitir determinadas informações a entidades públicas, tais como a Entidade Reguladora da Saúde (ERS). Os seus dados poderão ainda ser comunicados a terceiros quando a transmissão seja efetuada no âmbito do cumprimento de uma obrigação legal, de uma deliberação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou de outra entidade de controlo relevante, ou de uma ordem judicial; ou ainda quando a comunicação seja levada a cabo para proteger interesses vitais dos Utilizadores ou qualquer outra finalidade legítima prevista na lei. Adicionalmente, os seus dados pessoais poderão ser comunicados, se assim o solicitar, ao seu subsistema de saúde ou seguradora, para pagamento de faturas/faturação dos serviços de saúde prestados pelas Unidades de Saúde.

Procuraremos assegurar que o tratamento de dados pessoais acontece no Espaço Económico Europeu. Contudo, alguns dos nossos profissionais de saúde e prestadores de serviços, bem como alguns dos sistemas utilizados relativos aos cuidados de saúde prestados, ou para armazenar os seus Dados Pessoais e de Saúde, poderão estar localizados fora de Portugal ou do Espaço Económico Europeu. A Empresa realiza as diligências apropriadas para garantir que tais pessoas e / ou prestadores de serviços estejam vinculados aos deveres de confidencialidade e a Empresa implementa medidas, quando necessário, como cláusulas contratuais-tipo de proteção de dados adotadas pela Comissão Europeia, para assegurar que quaisquer Dados Pessoais transferidos permaneçam protegidos e seguros. Pode solicitar cópia dessas cláusulas ao Encarregado de Proteção de Dados, através dos contactos acima mencionados.

Conservação de Dados Pessoais

Os Dados Pessoais recolhidos devem ser armazenados de modo a poderem ser identificados apenas durante o prazo considerado como adequado e/ou necessário para cumprir os objetivos que motivaram a sua recolha, de acordo com as Leis aplicáveis. Os dados de acesso ao Portal serão conservados durante o período em que os Utilizadores mantenham a conta de acesso ao mesmo ativa, à exceção dos logs de acesso, que são conservados por um período máximo de 2 meses ou de casos previstos na lei. Os restantes dados, designadamente os dados relativos à saúde, são conservados nos termos da legislação aplicável ao arquivo da documentação hospitalar, excetuando os dados necessários à faturação dos serviços prestados nas Unidades de Saúde, que serão conservados pelo prazo de 10 anos.

Direitos dos Titulares dos Dados

Em conformidade com o RGPD, os Utilizadores têm os seguintes direitos à luz da lei de proteção de dados:

Direito de Acesso: o direito de confirmar se os seus dados pessoais são ou não objeto de tratamento, bem como o direito de aceder aos seus dados pessoais e a determinadas informações, incluindo a obter uma cópia dos seus dados pessoais em fase de tratamento. Este direito não prejudica os direitos e liberdades de terceiros, nomeadamente os segredos de negócio e os direitos de propriedade intelectual do responsável pelo tratamento;

Direito de Retificação: o direito de obter a retificação dos dados pessoais inexatos que lhe digam respeito, bem como o direito a completar os seus dados, caso estes se encontrem incompletos;

Direito ao Apagamento: o direito de solicitar o apagamento dos seus dados em determinados casos, designadamente, se os seus dados pessoais deixarem de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento. Este direito não prejudica o cumprimento das obrigações legais de conservação de dados pessoais que impendem sobre o responsável pelo tratamento;

Direito à Limitação do Tratamento: o direito de solicitar a limitação do tratamento dos seus dados em determinados casos, nomeadamente, se o tratamento for ilícito e se se opuser ao apagamento dos dados, solicitando, em contrapartida, a limitação da sua utilização;

Direito de Portabilidade dos Dados: o direito de receber os seus dados pessoais que tenha fornecido ao responsável pelo tratamento, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, incluindo, ainda, o direito de transmitir esses dados a outro responsável pelo tratamento;

Direito de Oposição, o que significa que, em determinados casos (p. ex., quando os seus dados pessoais sejam tratados para efeitos de comercialização direta), se pode opor a qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos seus dados.

Tais pedidos devem ser dirigidos ao Encarregado de Proteção de Dados, através dos contactos acima mencionados.

Quando do tratamento dos Dados Pessoais se baseie no consentimento, este pode ser retirado a qualquer momento pelo Titular dos Dados, sem que isso comprometa a licitude do tratamento ao abrigo do consentimento previamente dado.

O acima disposto aplica-se, com as necessárias adaptações, ao exercício de direitos, por parte do titular das responsabilidades parentais ou tutor, em nome e por conta de titulares dos dados que sejam menores de 16 anos ou incapazes.

Se considerar que o tratamento de Dados Pessoais pela nossa Empresa não cumpre os requisitos legalmente exigidos, poderá apresentar uma reclamação nesse sentido junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, caso entenda que o tratamento dos seus dados viola o regime legal em vigor a cada momento.

Segurança

Garantimos a privacidade e segurança no tratamento e transmissão dos dados dos Utilizadores, mantendo em funcionamento os meios técnicos ao nosso alcance para evitar a perda, má utilização, alteração, acesso não autorizado e apropriação indevida dos dados pessoais facultados ou transmitidos. Em qualquer caso, note-se que, circulando os dados em rede internet aberta, não é possível eliminar totalmente o risco de acesso e utilização não autorizados, pelo que o Utilizador deverá implementar medidas de segurança adequadas aquando da navegação no Portal.

Alterações à Política de Privacidade

O Grupo Lusíadas Saúde reserva-se o direito de, a todo o momento e sem aviso prévio e com efeitos imediatos, alterar, acrescentar ou revogar, parcial ou totalmente, a presente Política de Privacidade. Quaisquer alterações serão imediatamente divulgadas nesta mesma página online. Caso impliquem uma alteração substancial relativamente à forma como os seus dados serão tratados, notificá-lo-emos de tais alterações, através dos dados de contacto que lhe tenha disponibilizado.

Data da última atualização: 10 de maio de 2024