

POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- PROTEÇÃO DE DADOS NO GRUPO LUSÍADAS SAÚDE
- DADOS PESSOAIS
- RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS
- CATEGORIAS DE DADOS PESSOAIS QUE TRATAMOS E MEIOS DE RECOLHA
- FINALIDADES DO TRATAMENTO
- FUNDAMENTOS LEGAIS PARA O TRATAMENTO
- PESSOAL AUTORIZADO A ACEDER AOS SEUS DADOS
- PRAZOS DE CONSERVAÇÃO DE DADOS
- OS SEUS DIREITOS
- TRATAMENTO DE DADOS NOS WEBSITES E APLICAÇÕES DO GRUPO LUSÍADAS SAÚDE
- PARTILHA DE DADOS COM TERCEIROS
- TRANSFERÊNCIAS DE DADOS PARA PAÍSES TERCEIROS
- MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS
- COMO PODE CONTACTAR-NOS
- ALTERAÇÕES À POLÍTICA

PROTEÇÃO DE DADOS NO GRUPO LUSÍADAS SAÚDE

O Grupo Lusíadas Saúde (“**Grupo Lusíadas**”) atua de forma a acautelar a proteção dos dados pessoais dos seus Clientes, no contexto dos serviços que lhe são prestados através das nossas unidades de saúde que operam sob a marca “Lusíadas” (“**Unidades de Saúde**”), melhor identificadas em <https://www.lusíadas.pt/hospitais-clinicas>, e dos demais canais que lhe disponibilizamos.

O tratamento de dados é fundamental para continuarmos a assegurar elevados padrões de qualidade na prestação de cuidados de saúde, em áreas como o diagnóstico médico, a medicina preventiva e a gestão dos serviços de saúde.

Reunimos, nesta Política de Proteção de Dados Pessoais (“**Política**”), os principais pontos relativos ao tratamento dos seus dados pessoais, o que fazemos de acordo com as regras do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27

de abril de 2016 – “RGPD”), assegurando assim que lhe prestamos informação de forma concisa, transparente, inteligível e de fácil acesso.

DADOS PESSOAIS

É considerado “**dado pessoal**” qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (o “**titular dos dados**”). Considera-se identificável a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente, designadamente por referência a um número de identificação ou a mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

Os dados pessoais poderão ter uma natureza mais sensível em determinadas situações, sendo classificados como “categorias especiais de dados”. Estes podem versar sobre a origem racial ou étnica do seu titular, as suas opiniões políticas, as suas convicções religiosas ou filosóficas, informação genética, identificadores biométricos, vida sexual, orientação sexual ou sobre a sua saúde.

São “**dados relativos à saúde**” dados pessoais relacionados com a saúde física ou mental de uma pessoa singular, incluindo a prestação de serviços de saúde, que revelem informações sobre o seu estado de saúde passado, presente ou futuro.

RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

Em regra, quando um Cliente se dirige a uma das nossas **Unidades de Saúde**, a entidades Responsáveis pelo Tratamento dos dados necessários à prestação dos serviços de saúde (por ex., para efeitos de medicina preventiva, diagnóstico médico, gestão administrativa das fichas clínicas, marcações de consultas e exames, admissão e entrega de exames, prescrição eletrónica de medicamentos e de exames complementares de diagnóstico) serão as entidades gestoras das Unidades de Saúde que lhe prestem tais serviços. A entidade gestora de cada Hospital ou Clínica Lusíadas encontra-se identificada em <https://www.lusíadas.pt/hospitais-clinicas>. Esta entidade será, ainda, Responsável pelo Tratamento de dados realizado para as finalidades relacionadas com a auditoria interna e *compliance* dos sistemas e processos das Unidades de Saúde, proteção de pessoas e bens, e segurança das instalações das Unidades (através de sistemas de videovigilância).

De forma a tornar mais eficiente a prestação de cuidados de saúde, as **Unidades de Saúde** mantêm o seu processo clínico (i.e., o conjunto das suas informações clínicas, incluindo dados de identificação,

contacto, informações sobre a sua saúde e demais informações relativas aos cuidados de saúde) de forma centralizada e segura, para que possa ser consultado pelos profissionais de saúde em qualquer Unidade de Saúde. Para esse efeito, as diversas entidades gestoras das Unidades de Saúde atuam como Responsáveis Conjuntas pelo Tratamento.

No que diz respeito à Linha de Saúde Lusíadas, as **Unidades de Saúde** serão também Responsáveis Conjuntas pelo Tratamento realizado (i.e., procedem ao tratamento de dados de forma conjunta) para (i) as finalidades relacionadas com a Linha de Saúde Lusíadas, nomeadamente a prestação de cuidados de saúde, na vertente da telemedicina e (ii) no âmbito da gravação de chamadas, para prova das comunicações no contexto da relação que temos consigo e monitorização da qualidade do atendimento na Linha de Saúde Lusíadas.

No âmbito do plano de saúde *Lusíadas Plan* (mais informação pode ser encontrada em <https://www.lusíadas.pt/lusíadas-plan>), desenvolvido e gerido pela Unlimitedcare - Serviços de Saúde e Assistência, S.A., esta entidade e as **Unidades de Saúde** serão também Responsáveis Conjuntas pelo Tratamento, apenas para efeitos da comercialização do referido plano de saúde.

O **Lusíadas A.C.E.**, será o Responsável pelo Tratamento para fins de: (i) envio de comunicações informativas e de *marketing* de serviços das Unidades de Saúde e de cuidados a ter na promoção da saúde em geral, (ii) realização de sondagens e inquéritos de opinião sobre os serviços prestados, (iii) gestão da subscrição e envio da newsletter eletrónica gratuita, (iv) gestão e atendimento nos nossos *contact centres* (v) gravação de chamadas para prova das comunicações no contexto da relação que temos consigo e monitorização da qualidade do atendimento nesses *contact centres*, bem como (iv) gestão da comunicação externa com os média e realização de eventos.

CATEGORIAS DE DADOS PESSOAIS QUE TRATAMOS E MEIOS DE RECOLHA

Procedemos à recolha dos seus dados de forma direta, designadamente, quando o Cliente ou potencial Cliente marca uma consulta ou exame, quando vai a uma consulta/faz um exame, quando nos contacta ou quando utiliza aApp ou o Portal “+Lusíadas” (<https://maislusíadas.pt/Portal/Login>). Podemos receber os seus dados pessoais de forma indireta através dos nossos prestadores de serviços que lhe prestam serviços por nossa conta ou dos nossos parceiros. Poderá encontrar mais informações sobre os dados que partilhamos com outras entidades na secção “PARTILHA DE DADOS COM TERCEIROS” abaixo.

Os dados pessoais que tratamos podem incluir dados pessoais direta ou indiretamente relacionados com a sua saúde.

CATEGORIAS DE DADOS PESSOAIS	RECOLHA DOS DADOS
<p>Dados de identificação, contacto e faturação: nome, data de nascimento, sexo, número de telefone/telemóvel, e-mail e NIF;</p> <p>Nº do cartão de Utente, país, distrito e concelho de nascimento, profissão ou situação profissional (no atendimento dos seguros de acidente de trabalho), nome do cônjuge (caso pretenda que este fique associado à ficha de cliente como membro do agregado familiar), nome do pai nome do pai, mãe ou outro titular das responsabilidades parentais (caso o cliente seja menor), nome do representante legal (caso aplicável e para que fique associado à ficha de cliente), dados relacionados com o seu seguro ou subsistema de saúde (quando pretenda que os serviços prestados pela Unidade de Saúde sejam abrangidos pelos mesmos)</p>	<p>Quando é criada a ficha de Cliente, seja pessoalmente no balcão de uma das nossas Unidades de Saúde ou através de meios telefónicos ou informáticos.</p>
<p>Número de cliente (informação cifrada que permite ao sistema identificar o cliente)</p>	<p>No momento da criação/abertura da ficha de Cliente.</p>
<p>Informações sobre as suas marcações, consultas ou exames (incluindo a Unidade de Saúde, a data e hora da marcação, a especialidade do médico, o exame a realizar/realizado, dados constantes da prescrição médica, entre outros necessários à prestação dos serviços); gravação da chamada, caso a marcação/pedido de</p>	<p>Quando efetua uma marcação/quando solicita informações através dos vários canais (e-mail, telefone, Assistente Digital Lusi, a App ou o Portal +Lusíadas, WhatsApp e websites do Grupo Lusíadas).</p>

esclarecimento/reclamação seja feita através do <i>Contact Center</i>	
Informações recolhidas em teleconsultas: imagem, voz, dados de tráfego, e informações sobre a sua saúde	Quando realiza uma teleconsulta (incluindo transmissão direta de vídeo).
Informações recolhidas na Linha de Saúde Lusíadas: dados de identificação, voz, informações sobre a sua saúde e outros necessários para a prestação de serviços de cuidados de saúde, na vertente de telemedicina	Quando nos contacta através da Linha de Saúde Lusíadas ou quando seja emitido um aviso de valores anormais do Cliente pela App “HCAAlert”, sendo o Cliente contactado através da Linha de Saúde Lusíadas.
Informações sobre a sua saúde, incluindo: motivo da consulta/ato, antecedentes clínicos e familiares, exame clínico, diagnósticos e exames complementares, grupo sanguíneo, medicamentos prescritos, código do local de prescrição e dados da receita e regime especial de comparticipação, ato e rubrica do episódio realizado, data de início e fim do episódio, profissional de saúde que executou o episódio, nº de episódio, tipo de episódio, indicação se existem resultados do episódio e identificador desses resultados, dados genéticos e dados relativos à vida sexual e orientação sexual	No decurso da prestação de cuidados de saúde.
Informações relativas a ensaios / estudos clínicos: dados relativos à sua saúde, dados genéticos, origem racial ou étnica e dados relativos à vida sexual e orientação sexual (a especificar pelo monitor ou investigador do ensaio / estudo aquando do pedido de	<p>No contexto da participação e decurso de ensaios ou estudos clínicos, caso tenha decidido participar nos mesmos.</p> <p>No contexto da realização de estudos não interventivos retrospectivos, quando sejam utilizados, de forma anonimizada ou</p>

consentimento informado para a participação no ensaio / estudo – se aplicável)	pseudonimizada, os dados recolhidos no âmbito da prestação de cuidados de saúde.
Informações relativas a sondagens e inquéritos de satisfação: dados relativos à sua identificação, contacto e utilização dos serviços Lusíadas (inicialmente recolhidos pela Unidade de Saúde), bem como a informação adicional que disponibilizar neste contexto, tal como a sua opinião sobre nós	Quando participa nas nossas sondagens e inquéritos de satisfação, respondendo aos mesmos.
Informações relativas a contactos e sugestões: dados relativos à sua identificação, contacto, questões e sugestões sobre os serviços Lusíadas	Quando nos contacta por telefone, pelo e-mail geral@lusiadas.pt , por WhatsApp ou preenche o formulário “Fale connosco” no site https://www.lusiadas.pt/ .
Informações para efeitos de marketing: dados de identificação e de contacto (e-mail ou contacto telefónico) e dados demográficos ou relativos aos seus interesses e preferências, tais como: faixa etária, sexo, área de residência, as Unidades de Saúde frequentadas, frequência das visitas às Unidades, Unidade e Serviço da Unidade de Saúde (área funcional) visitada pelo Cliente, consultas e atos clínicos marcados ou realizados por si, meios de pagamento preferenciais	Quando utiliza os nossos serviços nas Unidades de Saúde. Os dados inicialmente recolhidos pela Unidade de Saúde que lhe presta os serviços serão utilizados quando tenha consentido no tratamento de dados para fins de marketing e envio de comunicações eletrónicas de marketing (por ex.: através do documento disponibilizado nas receções das Unidades de Saúde).
Informação para subscrição de newsletter: e-mail	Quando subscreve a <i>newsletter</i> eletrónica do Grupo Lusíadas.
Informações sobre como usa os nossos websites e aplicações, tais como: IP do dispositivo que utiliza para lhes aceder, a data e hora do início e fim da visita aos <i>websites</i> ,	Quando utiliza os nossos <i>websites</i> e <i>aplicações</i> , nos termos das Políticas de Privacidade e de <i>Cookies</i> desses <i>websites</i> (ex. www.lusiadas.pt).

histórico do <i>browser</i> do utilizador ou informação recolhida através de <i>cookies</i> e outras tecnologias de rastreio	
Informações relativas a videovigilância: imagem	Quando visita as nossas instalações e estejam instaladas câmaras de videovigilância.

FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais dos Clientes são tratados para a prestação de serviços e cuidados de saúde, incluindo para a gestão dos sistemas e serviços das Unidade de Saúde. Caso o Cliente decida disponibilizar os seus dados pessoais para outras finalidades, bem como se as Unidades de Saúde estiverem adstritas ao cumprimento de obrigações legais que exijam o tratamento dos seus dados pessoais, poderemos tratar esses dados para os efeitos relevantes. Neste sentido, usamos os seus dados pessoais para as seguintes finalidades:

FINALIDADE	DETALHE
Prestação de cuidados de saúde	De forma a podermos prestar os nossos serviços, utilizamos as suas informações acima referidas para efeitos de medicina preventiva, marcação de consultas, marcação de exames, diagnóstico médico, para fornecer cuidados e tratamentos de saúde, para prescrição eletrónica de medicamentos e exames complementares, e para faturação dos serviços prestados.
Manutenção do processo clínico integrado	Para tornar mais eficiente a prestação de cuidados de saúde, o seu processo clínico é mantido de forma centralizada, permitindo a sua consulta pelos profissionais de saúde em qualquer Unidade de Saúde.
Gestão da relação com o Cliente	Podemos contactá-lo por telefone, carta, e-mail, SMS, WhatsApp ou através da sua área pessoal da App ou do Portal +Lusíadas, por motivos administrativos ou operacionais, por exemplo, de modo a enviar-lhe a confirmação das suas

	<p>marcações e dos seus pagamentos, para o informar sobre quaisquer alterações ou imprevistos acerca das suas marcações, ou para o envio de faturas. Podemos ainda contactá-lo por e-mail ou SMS para disponibilizar o acesso aos resultados dos seus exames médicos realizados nas nossas Unidades de Saúde (através do envio de um <i>link</i> para <i>download</i> dos resultados e/ou consulta dos mesmos na App ou no Portal +Lusíadas).</p> <p>Dado que estas comunicações não são realizadas para efeitos de <i>marketing</i>, continuará a recebê-las ainda que tenha optado por não receber comunicações de <i>marketing</i>.</p> <p>Também utilizamos os seus dados pessoais para responder aos seus pedidos, sugestões, contactos ou reclamações (incluindo contactos pelo telefone, pelo e-mail geral@lusiadas.pt, por WhatsApp, ou através do formulário “Fale connosco” e do Livro de Reclamações disponíveis no site https://www.lusiadas.pt/).</p>
Gestão da Linha de Saúde Lusíadas	<p>Para a prestação de serviços de cuidados de saúde, na vertente de telemedicina.</p> <p>A chamada será gravada para prova das comunicações efetuadas no contexto da relação contratual que temos consigo e monitorização da qualidade do atendimento.</p>
Realização de estudos e ensaios clínicos	<p>Caso queira participar em estudos / ensaios clínicos, utilizamos os seus dados para a condução e realização do estudo / ensaio clínico.</p>
Realização de estudos retrospectivos	<p>Poderemos realizar estudos retrospectivos (não interventivos) com base em dados anonimizados ou, caso não seja possível realizar o estudo com base em tais dados, em dados pseudonimizados, exclusivamente para fins de investigação científica.</p>

Divulgação dos nossos serviços e notícias do seu interesse	<p>Podemos enviar-lhe comunicações informativas e de <i>marketing</i>, caso tenha indicado que as deseja receber e/ou não se tenha oposto à sua receção, informando-o de todos os serviços que prestamos e de cuidados a ter na promoção da saúde, em geral, ou comunicações ajustadas aos seus interesses e preferências, apurados com base nos dados do seu perfil (que não serão partilhados com entidades terceiras), e que nos permitirão conhecê-lo melhor e prestar-lhe um serviço de excelência nas Unidades de Saúde. O seu perfil será criado com base em dados pessoais como a sua faixa etária, o seu género, a sua área de residência, as Unidades de Saúde que frequenta, a frequência das visitas, consultas e atos clínicos marcados ou realizados por si, e meios de pagamento preferenciais. O perfil será criado apenas para efeitos do envio de comunicações de <i>marketing</i> e oferta de produtos e serviços do Grupo Lusíadas, não sendo tomadas decisões individuais automatizadas com base no mesmo.</p>
Envio da <i>newsletter</i> eletrónica	<p>Iremos enviar-lhe a nossa <i>newsletter</i> eletrónica, a qual visa divulgar informação útil sobre saúde e promoção de uma vida saudável, caso tenha subscrito a mesma.</p>
Realização de sondagens e inquéritos de satisfação	<p>Realizamos sondagens e inquéritos de satisfação junto dos nossos Clientes, mediante o consentimento dos mesmos, de modo a elevar cada vez mais o nosso lema “Sabemos Cuidar”.</p> <p>Podemos contratar prestadores de serviços para a realização das sondagens e inquéritos, que apenas tratarão os dados para estes fins. Para mais informação consulte a secção “PARTILHA DE DADOS COM TERCEIROS”.</p>
Disponibilização e análise da utilização dos <i>websites</i> e aplicações	<p>Quando utiliza os nossos <i>websites</i> e aplicações, recolhemos informações necessárias para a gestão e manutenção da segurança destes canais, bem como as informações que nos</p>

	<p>submete quando preenche formulários online (ex. formulário “Fale Connosco”). Podemos recolher alguns dados adicionais sobre como utiliza os nossos websites e aplicações, de modo a compreender a sua interação com os mesmos, caso dê o seu consentimento para a colocação de determinados cookies (nomeadamente cookies analíticos). Para obter mais informação sobre este tratamento e os cookies que utilizamos consulte a nossa Política de Cookies.</p>
Proteção de pessoas e bens	<p>Tratamos os seus dados pessoais para garantir a proteção de pessoas e bens e a segurança das instalações (através de sistemas de videovigilância).</p>
Gestão dos serviços de saúde e outras atividades de suporte	<p>Podemos ainda tratar os seus dados pessoais para efeitos de gestão administrativa e financeira dos sistemas e serviços das várias Unidades de Saúde, incluindo para efeitos de cumprimento de obrigações legais, certificação, avaliação e medição dos níveis de serviço, realização de auditorias, deteção e análise de fraude, para o exercício e defesa de direitos em processos judiciais, bem como para o desenvolvimento e manutenção de sistemas.</p>

FUNDAMENTOS LEGAIS PARA O TRATAMENTO

Tratamos sempre os seus dados pessoais no estrito cumprimento da lei. De acordo com o RGPD, para que seja lícito tratar os dados, o Responsável pelo Tratamento deve ter sempre um fundamento de licitude adequado. Assim, de acordo com a legislação aplicável, o tratamento dos seus dados pessoais será baseado nos seguintes fundamentos:

FINALIDADE	FUNDAMENTO
------------	------------

Prestação de cuidados de saúde aos nossos clientes, e gestão da relação entre o Cliente e as Unidades de Saúde	Com base na execução do contrato de prestação de serviços de saúde celebrado com o Cliente, ou na execução de diligências pré-contratuais a pedido do Cliente/potencial Cliente (por ex., quando esteja em causa a marcação de uma consulta ou ato clínico, ou a disponibilização de exames médicos realizados nas nossas Unidades de Saúde).
Manutenção de processos clínicos integrados	O tratamento que incida sobre categorias especiais de dados, como os dados relativos à saúde, será baseado na sua necessidade para efeitos de medicina preventiva, diagnóstico médico, prestação de cuidados ou tratamentos de saúde, bem como de gestão de serviços de saúde.
Gestão da Linha de Saúde Lusíadas	<p>Os dados recolhidos na chamada (incluindo os seus dados de saúde) serão tratados com base na relação contratual existente ou para diligências pré-contratuais a pedido do Cliente/potencial Cliente.</p> <p>Quando o tratamento incidir sobre categorias especiais de dados, como os dados relativos à saúde, o tratamento será baseado na sua necessidade para efeitos de medicina preventiva, diagnóstico médico, prestação de cuidados ou tratamentos de saúde.</p> <p>Com base no consentimento do Cliente, a chamada será gravada para prova de transações comerciais e de outras comunicações efetuadas no âmbito da relação contratual e para a monitorização da qualidade do atendimento.</p>
Realização de estudos e ensaios clínicos	Com base no consentimento explícito do Cliente, sempre que tais estudos ou ensaios não possam ser realizados com recurso a dados anonimizados.

	<p>Neste âmbito, o consentimento poderá ser pedido de forma mais abrangente, de forma a englobar diversas áreas de investigação, ou ser dado unicamente para determinados domínios ou projetos de investigação específicos.</p> <p>Por regra, no âmbito de estudos / ensaios, as Unidades de Saúde atuarão como Subcontratantes (sendo os Responsáveis pelo Tratamento as promotoras do estudo/ensaio), podendo recolher o seu consentimento em nome e por conta das entidades promotoras (caso tal seja o fundamento aplicável); se as Unidades de Saúde atuarem enquanto Responsáveis pelo Tratamento, pedirão o consentimento em seu nome (caso seja o fundamento aplicável).</p>
Realização de estudos retrospectivos	<p>Com base na compatibilidade do tratamento dos dados inicialmente recolhidos para efeitos da prestação de cuidados de saúde com o tratamento posterior desses dados para fins de investigação científica.</p> <p>Poderá opor-se ao tratamento dos seus dados para este fim, a qualquer momento e por motivos relacionados com a sua situação particular.</p>
Envio de comunicações informativas e de <i>marketing</i> , ajustadas ao perfil do Cliente, para personalizar e melhorar a sua experiência enquanto Cliente	<p>Com base no consentimento explícito do titular dos dados / Cliente.</p> <p>Poderá retirar o seu consentimento a qualquer momento, sem que tal prejudique o tratamento efetuado até essa data com base no consentimento previamente dado. Caso não queira receber mais comunicações informativas e de marketing, basta clicar no <i>link</i> de cancelamento de subscrição na comunicação recebida, gerir as suas preferências na App ou no Portal +Lusíadas na secção Perfil – Definições, ou contactar por</p>

	qualquer outro meio uma Unidade Lusíadas. Para mais informações acerca dos seus direitos consulte a secção “OS SEUS DIREITOS”.
Envio da <i>newsletter</i> eletrónica	Com base no consentimento do titular dos dados / Cliente. Se não quiser receber mais a <i>newsletter</i> , basta clicar no <i>link</i> de cancelamento de subscrição no final da mesma ou escolher essa opção na sua área reservada da App ou do Portal +Lusíadas na secção Perfil – Definições.
Realização de sondagens e inquéritos de satisfação dos Clientes	Com base no consentimento do titular dos dados / Cliente. Poderá retirar o seu consentimento a qualquer momento. No entanto, tal não prejudica o tratamento efetuado até essa data, com base no consentimento previamente dado. Para mais informações acerca dos seus direitos consulte a secção “OS SEUS DIREITOS”.
Disponibilização e análise da utilização dos websites e aplicações	Com base na necessidade do tratamento para a prossecução de interesses legítimos do Responsável pelo Tratamento ou com base no consentimento do titular dos dados / utilizador, conforme aplicável. Para mais informação acerca da forma como os seus dados são tratados neste contexto consulte a secção “TRATAMENTO DE DADOS NOS WEBSITES E APLICAÇÕES DO GRUPO LUSÍADAS SAÚDE”.
Proteção de pessoas e bens	Com base na necessidade do tratamento para a prossecução de interesses legítimos do Responsável pelo Tratamento.
Gestão dos serviços de saúde e outras atividades de suporte	Com base na necessidade do tratamento para a prossecução de interesses legítimos do Responsável pelo

	<p>Tratamento ou de terceiros, para o cumprimento de uma obrigação legal a que o Responsável pelo Tratamento esteja sujeito, e para efeitos de gestão de sistemas e serviços de saúde.</p> <p>Adicionalmente, o tratamento poderá ser também efetuado com base na sua necessidade para a declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.</p>
--	---

PESSOAL AUTORIZADO A ACEDER AOS SEUS DADOS

Os seus dados de saúde são acedidos pelos médicos e outros profissionais de saúde adstritos à prestação dos seus cuidados de saúde e sob obrigação de sigilo profissional.

Os seus dados de saúde podem ser acedidos por outros profissionais e colaboradores Lusíadas, para efeito de faturação dos serviços de saúde que lhe são prestados, da marcação de consultas e atos clínicos ou para gestão dos seus pedidos de informação ou reclamações. Nesses casos, asseguramos que tais colaboradores assumem obrigações de confidencialidade adequadas.

PRAZOS DE CONSERVAÇÃO DE DADOS

O período de conservação dos seus dados pessoais irá variar de acordo com a finalidade para que são tratados. Geralmente, os dados pessoais que recolhemos são conservados em formato que possibilite a identificação dos titulares apenas durante o período estritamente necessário à prossecução das finalidades subjacentes ao seu tratamento. No entanto, em certos casos, poderão existir obrigações legais às quais estejamos vinculados e que nos obriguem a conservar os seus dados durante um período de tempo mais alargado. Designadamente, os dados relativos à saúde são conservados nos termos da legislação aplicável ao arquivo da documentação hospitalar, excetuando (i) os dados necessários à prescrição eletrónica de medicamentos, que serão conservados nos termos da Portaria n.º 224/2015, de 27 de julho, alterada pela última vez pela Portaria n.º 263/2023, de 17 de agosto, e (ii) os dados necessários à faturação dos serviços prestados nas Unidades de Saúde, que serão conservados pelo prazo de 10 anos.

No que toca aos dados recolhidos com base no seu consentimento – para envio de comunicações informativas e de *marketing* e envio da *newsletter* eletrónica –, estes serão tratados até à retirada do consentimento; relativamente aos dados tratados para a realização de sondagens e inquéritos de satisfação, estes serão tratados enquanto forem necessários para a gestão / realização da sondagem ou inquérito ou até à retirada do consentimento.

Adicionalmente, procuramos observar o período de conservação decorrente das deliberações da Comissão Nacional de Proteção de Dados, no que toca, por ex.: à conservação das chamadas que gravamos para prova das comunicações no contexto da relação contratual (90 dias) e para monitorização da qualidade de atendimento (30 dias), para a conservação de *logs* de acesso (3 meses) à App e “Portal +Lusíadas” ou no contexto da videovigilância (30 dias).

OS SEUS DIREITOS

De acordo com o regime legal de proteção de dados, o titular dos dados poderá solicitar, a todo o tempo, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação, eliminação ou a limitação do seu tratamento, a portabilidade dos seus dados, ou poderá opor-se ao seu tratamento. Poderá exercer estes direitos através dos contactos indicados em “[COMO PODE CONTACTAR-NOS](#)” abaixo ou através de contacto presencial no balcão da Unidade de Saúde em causa.

No caso de comunicações informativas e de *marketing*, poderá opor-se ao tratamento dos seus dados para este efeito ou retirar o seu consentimento diretamente através do *link* de cancelamento no final da comunicação recebida, através da gestão das suas preferências de marketing na sua Área Pessoal da App ou do Portal +Lusíadas ou contactar por qualquer outro meio uma Unidade Lusíadas.

Os seus direitos relativamente aos seus dados consistem em:

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 e a determinadas informações, incluindo a obter uma cópia dos seus dados 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; o acesso à sua informação de saúde pode ser feito diretamente numa Unidade de Saúde (através de formulário próprio) ou por intermédio de um médico (se assim o solicitar), incluindo através de terceiro que autorize ou nos termos da lei;

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 direito de se opor, a qualquer momento e por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos seus dados com base na prossecução de interesses legítimos do responsável pelo tratamento ou na compatibilidade do tratamento inicial com o tratamento posterior desses dados. Ou, ainda, o direito de se opor a qualquer momento ao tratamento dos seus dados pessoais para fins de comercialização direta, o que abrange a definição de perfis para esse efeito.

Nos termos da lei, é-lhe ainda garantido o direito de, através dos meios acima referidos, **retirar o seu consentimento** para os tratamentos de dados relativamente aos quais o consentimento constitui o fundamento de legitimidade, o que não invalida, no entanto, o tratamento efetuado até essa data com base no 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.

Caso considere que a forma como tratamos os seus dados não se encontra em conformidade com a lei tem a possibilidade de, sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, apresentar **reclamação** à Comissão Nacional de Proteção de Dados ou a outra autoridade de controlo neste âmbito.

TRATAMENTO DE DADOS NOS WEBSITES E APLICAÇÕES DO GRUPO LUSÍADAS SAÚDE

A presente Política aplica-se integralmente a todos os utilizadores dos *websites* e aplicações do Grupo Lusíadas. No entanto, dada a especificidade inerente à utilização dos mesmos (designadamente, a “App e o Portal +Lusíadas”), foram elaboradas Políticas de Privacidade específicas, as quais podem ser consultadas diretamente nos websites e/ou na App.

Para obter mais informação sobre os *cookies* que utilizamos consulte a nossa [Política de Cookies](#).

PARTILHA DE DADOS COM TERCEIROS

Sem prejuízo da manutenção de processos clínicos integrados, as Unidades de Saúde poderão transmitir os seus dados entre si, incluindo para outras unidades de saúde do Grupo Lusíadas que operam sob outras marcas, mas apenas quando tal seja necessário para continuar a prestar ao Cliente cuidados de saúde adequados e de elevada qualidade (ex.: para realização de atos médicos noutras unidades).

Da mesma forma, no âmbito de acordos ou convenções celebradas com outras entidades prestadoras de cuidados de saúde (públicas ou privadas) ou de sistemas do Serviço Nacional de Saúde a que o Grupo Lusíadas tenha aderido (como, por exemplo, o SIGIC – Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia ou a Prescrição P1), quando tal seja necessário para a (continuação da) prestação de cuidados de saúde, as Unidades de Saúde poderão disponibilizar ou recolher dados pessoais junto de entidades terceiras.

No âmbito da gestão dos sistemas e serviços de saúde, incluindo para efeitos de melhoria dos mesmos, desde logo com base em inquéritos de satisfação, poderemos igualmente transmitir alguns dos dados relativos à prestação dos serviços / satisfação dos Clientes às restantes entidades do grupo de saúde ao qual pertence o Grupo Lusíadas.

Poderemos, também, recorrer a entidades subcontratadas para a prestação de determinados serviços (por ex.: realização de análises clínicas, anatomia patológica, radiologia, cobrança de faturas pendentes ou realização de inquéritos de satisfação), que tratam os seus dados por nossa conta, com base em contratos celebrados com essas entidades e cumprindo os requisitos da legislação aplicável.

Poderemos, ainda, transmitir os dados pessoais dos nossos Clientes a entidades terceiras quando julgarmos que tais comunicações de dados são necessárias ou adequadas (i) à luz da lei aplicável, para o cumprimento de obrigações jurídicas/ordens judiciais, (ii) para a proteção dos interesses vitais dos Clientes, e (iii) para responder a solicitações de autoridades públicas ou governamentais.

Neste sentido, poderemos transmitir os seus dados pessoais à Entidade Reguladora da Saúde, à Ordem dos Médicos, à Ordem dos Enfermeiros, à Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), aos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), ao INFARMED ou às Administrações Regionais da Saúde, aos Tribunais, Solicitadores, aos órgãos de polícia criminal ou ao Ministério Público quando seja notificado para o efeito ou quando tal seja necessário para o cumprimento de obrigações legais, nos termos da lei.

No contexto da prestação dos cuidados de saúde, e para que estes sejam abrangidos pelo seu seguro, subsistema de saúde ou plano de saúde, os seus dados pessoais, incluindo os dados de saúde relacionados com tais serviços, poderão ainda ser comunicados à Companhia de Seguros, ao subsistema de saúde ou à entidade gestora do plano de saúde de que seja beneficiário, sendo que estes são obrigados a sigilo e serão Responsáveis autónomos pelo Tratamento dos seus dados. A referida comunicação será efetuada com base nos mesmos fundamentos de licitude aplicáveis à “Prestação de cuidados de saúde aos nossos clientes” e previstos na secção “[FUNDAMENTOS LEGAIS PARA O TRATAMENTO](#)” acima. Os tipos de dados partilhados com as referidas entidades variam de acordo com os requisitos definidos pelas próprias, nos termos das suas apólices e/ou condições contratuais, que deverá consultar junto dessas entidades. As Unidades Lusíadas comunicam apenas os dados estritamente necessários para permitir a faturação dos serviços. Caso a seguradora solicite informação adicional, as Unidades Lusíadas reencaminharão a seguradora para contactar diretamente o cliente.

Os seus dados podem ainda ser comunicados a entidades terceiras para efeitos de certificação, avaliação e medição dos níveis de serviço da sua Unidade de Saúde.

Em qualquer das situações acima mencionadas, comprometemo-nos a tomar todas as medidas razoáveis para garantir a proteção efetiva dos dados pessoais que tratamos.

TRANSFERÊNCIAS DE DADOS PARA PAÍSES TERCEIROS

Procuraremos assegurar que o tratamento de dados pessoais acontece no Espaço Económico Europeu (“EEE”). Contudo, quando se demonstre necessário, os seus dados pessoais (incluindo os de saúde) poderão ser transferidos e alojados fora de Portugal, em países localizados fora do EEE.

Neste contexto, os seus dados apenas serão transferidos para fora do EEE, como, por exemplo, para Companhias de Seguros ou Corretores de Seguros estrangeiros, se implementadas as medidas necessárias e adequadas à luz da lei aplicável para assegurar a proteção dos dados pessoais objeto de uma tal transferência.

Adicionalmente, os seus dados relativos à navegação nos nossos *websites*, recolhidos através de *cookies* e tecnologias de rastreio similares, podem igualmente ser transferidos para fora do EEE se tiver autorizado a colocação de determinados *cookies* (ex. *cookies* analíticos). Estes *cookies* são colocados por entidades terceiras que podem transferir os seus dados para países não pertencentes ao EEE (ex. Estados Unidos da América), como é o caso do serviço de análise *web* Google Analytics, fornecido pela Google. Para obter mais informação sobre a utilização destes *cookies* consulte a nossa [Política de Cookies](#).

Em todas as situações, são realizadas as diligências apropriadas para garantir que tais pessoas e/ou prestadores de serviços estejam vinculados aos deveres de confidencialidade e implementa medidas adequadas a assegurar que quaisquer Dados Pessoais transferidos permaneçam protegidos e seguros. Neste sentido, tais transferências serão efetuadas (i) quando exista uma decisão de adequação da Comissão Europeia para o país destinatário dos dados, (ii) para entidades sedeadas ou localizadas nos Estados Unidos da América (EUA) que estejam certificadas ao abrigo do mecanismo *EU-US Data Privacy Framework*, ou (iii) nos restantes casos, com base na implementação de garantias adequadas, tais como cláusulas contratuais-tipo de proteção de dados adotadas pela Comissão Europeia, comprometendo-se as entidades responsáveis a adotar as medidas complementares de proteção necessárias para garantir, tanto quanto possível, que o nível de proteção dos dados pessoais transferidos é essencialmente equivalente ao existente na União Europeia.

Excecionalmente, os seus dados poderão ser transferidos com base nas derrogações previstas no artigo 49.º do RGPD, tal como o seu consentimento explícito para a transferência.

Pode solicitar mais informações sobre as salvaguardas adotadas na transferência dos dados e solicitar cópia das cláusulas contratuais-tipo utilizadas através dos contactos indicados na seção “[COMO PODE CONTACTAR-NOS](#)”.

MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS

Tomando em consideração o estado-da-arte, os custos de implementação associados e a natureza, escopo, contexto e finalidades do tratamento de dados, bem como os riscos de probabilidade e grau variáveis para os direitos e liberdades dos titulares dos dados, adotámos as medidas técnicas e organizativas adequadas com vista a assegurar um nível de segurança ajustado a tais riscos, tais como:

- A pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais, quando possível;
- A capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
- A capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
- Um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento.

COMO PODE CONTACTAR-NOS

O Grupo Lusíadas nomeou um Encarregado da Proteção de Dados.

Se tiver questões ou sugestões relativamente à Política ou a práticas de tratamento de dados pessoais, entre em contacto connosco enviando um *e-mail* para protecaodados@lusiadas.pt.

ALTERAÇÕES À POLÍTICA

Poderemos implementar alterações à presente Política a qualquer momento. Qualquer alteração por nós implementada será devidamente atualizada nas nossas Unidades de Saúde, nos nossos *websites* e na App e no Portal +Lusíadas. Caso estas impliquem uma alteração substancial relativamente à forma como os seus dados são tratados, notificá-lo-emos de tais alterações, através dos dados de contacto que nos tenha disponibilizado.

Data da última atualização: 23 de dezembro de 2025