



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

Os serviços descritos nesse documento são fornecidos por Dynamic Mind Health Ltda., CNPJ nº 32.276.063/0001-61, com sede na Rua Piauí, nº 1246, sala 41 - Higienópolis, CEP 01241- 000, São Paulo/SP, titular da propriedade intelectual sobre software, website, aplicativos, conteúdos e demais ativos relacionados à plataforma **Direct Message**.

1. Do objeto

A plataforma visa licenciar o uso de seu software, website, aplicativos e demais ativos de propriedade intelectual, fornecendo ferramentas para auxiliar a relação médico-paciente.

A plataforma caracteriza-se pela disponibilização de serviços de teleconsulta, chat, receita digital, agendamento de consultas médicas e ferramentas de acompanhamento clínico que promovem a “Saúde 4P” – Personalizada, Participativa, Preditiva e Preventiva.

2. Da aceitação

O presente Termo estabelece obrigações contratadas de livre e espontânea vontade, por tempo indeterminado, entre a plataforma e as pessoas físicas ou jurídicas, usuárias do site ou aplicativo.

Ao utilizar a plataforma o usuário aceita integralmente as presentes normas e compromete-se a observá-las, sob o risco de aplicação das penalidades cabíveis.

A aceitação do presente instrumento é imprescindível para o acesso e para a utilização de quaisquer serviços fornecidos pela empresa. Caso não concorde com as disposições deste instrumento, o usuário não deve utilizá-los.

3. Do acesso dos usuários

Serão utilizadas todas as soluções técnicas à disposição do responsável pela plataforma para permitir o acesso ao serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. No entanto, a navegação na plataforma ou em alguma de suas páginas poderá ser interrompida, limitada ou suspensa para atualizações, modificações ou qualquer ação necessária ao seu bom funcionamento

4. Do cadastro

O acesso às funcionalidades da plataforma exigirá a realização de um cadastro prévio. Ao se cadastrar, o usuário deverá informar dados completos, recentes e válidos, sendo de sua exclusiva responsabilidade manter os referidos dados atualizados, bem como o usuário se compromete com a veracidade dos dados fornecidos.



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O aplicativo **Direct Message** é mantido e operado por Dynamic Mind Health Ltda., CNPJ nº 32.276.063/0001-61, com sede na Rua Piauí, nº 1246, sala 41 - Higienópolis, CEP 01241-000, São Paulo/SP.

Nós coletamos e utilizamos alguns dados pessoais que pertencem àqueles que utilizam nosso aplicativo. Ao fazê-lo, agimos na qualidade de **controlador** desses dados e estamos sujeitos às disposições da Lei Federal n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Nós cuidamos da proteção de seus dados pessoais e, por isso, disponibilizamos esta política de privacidade, que contém informações importantes sobre:

- Quem deve utilizar nosso aplicativo
- Quais dados coletamos e o que fazemos com eles;
- Seus direitos em relação aos seus dados pessoais; e
- Como entrar em contato conosco.

1. Quem deve utilizar nosso aplicativo

Nosso aplicativo só deve ser utilizado por pessoas com mais de dezoito anos de idade. Sendo assim, crianças e adolescentes devem ser assistidas por seus pais ou responsáveis.

2. Dados que coletamos e motivos da coleta

Nosso aplicativo coleta e utiliza alguns dados pessoais de nossos usuários, de acordo com o disposto nesta seção.

1. *Dados pessoais fornecidos expressamente pelo usuário*

Nós coletamos os seguintes dados pessoais que nossos usuários nos fornecem expressamente ao utilizar nosso aplicativo:

Nome completo, CPF, Data de Nascimento, Endereço, Telefones, e-mail

A coleta destes dados ocorre nos seguintes momentos:

quando o usuário paciente faz seu cadastro no aplicativo móvel

Os dados fornecidos por nossos usuários são coletados com as seguintes finalidades:



para questões administrativas (cadastro do paciente, emissão de nota fiscal e emissão de prescrição médica ou pedido de exame).

2. Dados sensíveis

O aplicativo poderá coletar os seguintes dados sensíveis dos pacientes:

- dados relativos à saúde do paciente (lista de medicamentos em uso, anotações clínicas e prescrições de exames e medicamentos elaboradas pelo médico, resultados de exames, registros elaborados pelo paciente, fotografias e prontuário médico).
- dados biométricos (P.A., nível de saturação de O₂, glicemia, peso, altura etc., sempre fornecidos pelo paciente).

A coleta de dados sensíveis ocorre nos seguintes momentos:

Quando o paciente preenche os questionários de acompanhamento de rotina, quando faz uma "selfie" ou quando fornece sua lista de medicamentos em uso. Também quando o médico faz anotações no prontuário do paciente durante uma consulta presencial ou por videoconferência.

Estes dados são coletados com as seguintes finalidades:

Os dados são coletados para diagnóstico, acompanhamento clínico do paciente e emissão de receitas médicas.

A coleta, a utilização e o armazenamento protegido de dados pessoais sensíveis somente serão realizados com objetivos clínicos. E como serão utilizados por profissionais da saúde submetidos ao sigilo profissional, aplica-se a base legal de tutela da saúde. Em situações eventuais, o consentimento específico e destacado do titular poderá ser solicitado.

Em qualquer caso, o tratamento de dados pessoais sensíveis somente ocorrerá para atender a finalidades específicas expressas nesta política ou devidamente informadas ao usuário por outros meios.

3. Dados de crianças e adolescentes

Nós coletamos os seguintes dados de crianças e adolescentes:

Dados pessoais de crianças e adolescentes serão coletados com o consentimento dos pais ou responsáveis legais.

A coleta de dados de crianças e adolescentes acontece nos seguintes momentos:

De forma similar ao procedimento dos adultos.



Os dados de crianças e de adolescentes que coletamos são utilizados exclusivamente com as seguintes finalidades:

Dados coletados para acompanhamento clínico e emissão de receitas médicas.

O tratamento de dados de crianças e adolescentes é realizado com base no melhor interesse da criança ou do adolescente.

4. Coleta de dados não previstos expressamente

Eventualmente, outros tipos de dados não previstos expressamente nesta Política de Privacidade poderão ser coletados, desde que sejam fornecidos com o consentimento do usuário, ou, ainda, que a coleta e o tratamento sejam permitidos com base na tutela da saúde ou proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro.

Em qualquer caso, a coleta de dados e as atividades de tratamento dela decorrentes serão informadas aos usuários do aplicativo.

3. Compartilhamento de dados pessoais com terceiros

Nós compartilhamos seus dados pessoais com a empresa Nexodata para emissão de receitas e atestados médicos, solicitações de exames, bem como LME. Esses documentos ficam à disposição do titular para download e são apagados dos servidores da empresa, automaticamente, após 30 dias.

Eventualmente, é possível que venhamos a compartilhar dados pessoais com outras empresas para cumprir alguma determinação legal ou regulatória, ou, ainda, para cumprir alguma ordem expedida por autoridade pública.

4. Por quanto tempo seus dados pessoais serão armazenados

Os dados pessoais que coletamos serão armazenados e utilizados pelos seguintes períodos de tempo:

Conforme previsto pelo Conselho Federal de Medicina (conforme Resolução nº 1.821/2007 do CFM), os dados de prontuários eletrônicos dos pacientes devem ser mantidos por tempo indeterminado pelos seus médicos.

Os períodos informados não são superiores ao estritamente necessário, atendendo às finalidades e às justificativas legais para o tratamento dos dados.

Vale dizer que, se houver alguma justificativa legal ou regulatória, os dados poderão continuar armazenados ainda que a finalidade para a qual foram coletados ou tenham sido tratados tenha se esaurido.

Uma vez finalizado o tratamento, observadas as disposições desta seção, os dados são apagados ou anonimizados.



5. Bases legais para o tratamento de dados pessoais

Cada operação de tratamento de dados pessoais precisa ter um fundamento jurídico, ou seja, uma base legal, que nada mais é que uma justificativa que a autorize, prevista na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Todas as Nossas atividades de tratamento de dados pessoais possuem uma base legal que as fundamenta, dentre as permitidas pela legislação. Mais informações sobre as bases legais que utilizamos para operações de tratamento de dados pessoais específicas podem ser obtidas a partir de nossos canais de contato, informados ao final desta Política.

6. Direitos do usuário

O usuário do aplicativo possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei de Proteção de Dados Pessoais:

- a) confirmação da existência de tratamento;
- b) acesso aos dados;
- c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na lei;
- e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- f) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nos casos previstos em lei;
- g) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- h) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) revogação do consentimento.

É importante destacar que, nos termos da LGPD, não existe um direito de eliminação de dados tratados com fundamento em bases legais distintas do consentimento, a menos que os dados sejam desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o previsto na lei.

1. Como o titular pode exercer seus direitos

Os titulares de dados pessoais tratados por nós poderão exercer seus direitos por meio do formulário disponibilizado no seguinte caminho: <https://dmhealth.com.br>. Alternativamente, se desejar, o titular poderá enviar um *e-mail* ou uma correspondência ao nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO). As informações necessárias para isso estão na seção "Como entrar em contato conosco" desta Política de Privacidade.



Os titulares de dados pessoais tratados por nós poderão exercer seus direitos a partir do envio de mensagem ao nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, seja por *e-mail* ou por correspondência. As informações necessárias para isso estão na seção "Como entrar em contato conosco" desta Política de Privacidade.

Para garantir que o usuário que pretende exercer seus direitos é, de fato, o titular dos dados pessoais objeto da requisição, poderemos solicitar documentos ou outras informações que possam auxiliar em sua correta identificação, a fim de resguardar nossos direitos e os direitos de terceiros. Isto somente será feito, porém, se for absolutamente necessário, e o requerente receberá todas as informações relacionadas.

7. Medidas de segurança no tratamento de dados pessoais

Empregamos medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, extravio ou alteração desses dados.

As medidas que utilizamos levam em consideração a natureza dos dados, o contexto e a finalidade do tratamento, os riscos que uma eventual violação geraria para os direitos e liberdades do usuário, e os padrões atualmente empregados no mercado por empresas semelhantes à nossa.

Entre as medidas de segurança adotadas por nós, destacamos as seguintes:

- a) armazenamento de senhas utilizando hashes criptográficos;
- b) criptografia de dados sensíveis;
- c) controle de acesso;
- d) eventuais compartilhamentos com minimização, pseudoanonimização ou anonimização dos dados e criptografia.

Informamos, ainda, que possuímos certificação ISO 27001. Seguimos, portanto, os mais elevados padrões técnicos de segurança da informação, a fim de que nos seja possível proteger os dados pessoais e não pessoais de nossos usuários.

Ainda que adote tudo o que está ao seu alcance para evitar incidentes de segurança, é possível que ocorra algum problema motivado exclusivamente por um terceiro - como em caso de ataques de *hackers* ou *crackers* ou, ainda, em caso de culpa exclusiva do usuário, que ocorre, por exemplo, quando ele mesmo transfere seus dados a terceiro. Assim, embora sejamos, em geral, responsáveis pelos dados pessoais que tratamos, nos eximimos de responsabilidade caso ocorra uma situação excepcional como essas, sobre as quais não temos nenhum tipo de controle.

De qualquer forma, caso ocorra qualquer tipo de incidente de segurança que possa gerar risco ou dano relevante para qualquer de nossos usuários, comunicaremos os afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados acerca do ocorrido, em conformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.



8. Reclamação a uma autoridade de controle

Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, os titulares de dados pessoais que se sentirem, de qualquer forma, lesados, podem apresentar reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

9. Alterações nesta política

A presente versão desta Política de Privacidade foi atualizada pela última vez em: 26/09/2021.

Reservamo-nos o direito de modificar, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às eventuais alterações feitas em nosso aplicativo, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Sempre que houver uma modificação, nossos usuários serão notificados acerca da mudança.

10. Como entrar em contato conosco

Para esclarecer quaisquer dúvidas sobre esta Política de Privacidade ou sobre os dados pessoais que tratamos, entre em contato com **Davi Castro**, nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO), por meio do e-mail **davi@dmhealth.com.br**.



O usuário se compromete a não informar seus dados cadastrais e/ou de acesso à plataforma a terceiros, responsabilizando-se integralmente pelo uso que deles seja feito.

Menores de 18 anos e aqueles que não possuem plena capacidade civil deverão obter previamente o consentimento expresso de seus responsáveis legais para utilização da plataforma e dos serviços, sendo responsabilidade exclusiva dos mesmos o eventual acesso por menores de idade e por aqueles que não possuem plena capacidade civil sem a prévia autorização.

Mediante a realização do cadastro, o usuário declara e garante expressamente ser plenamente capaz, podendo exercer e usufruir livremente dos serviços na plataforma.

O usuário deverá fornecer um endereço de e-mail válido, através do qual o site realizará todas as comunicações necessárias.

Após a confirmação do cadastro, o usuário possuirá um login e uma senha pessoal, a qual assegura ao usuário o acesso individual à mesma. Desta forma, compete ao usuário exclusivamente a manutenção da referida senha de maneira confidencial e segura, evitando o acesso indevido às informações pessoais.

Toda e qualquer atividade realizada com o uso da senha será de responsabilidade do usuário, que deverá informar prontamente a plataforma em caso indevido da respectiva senha.

Não será permitido ceder, vender, alugar ou transferir, de qualquer forma, a conta, que é pessoal e intransferível.

Caberá ao usuário assegurar que seu equipamento seja compatível com as características técnicas que viabilize a utilização da plataforma e dos serviços.

O usuário poderá, a qualquer tempo, requerer o cancelamento de seu cadastro junto ao site ou aplicativo. O seu descadastramento será realizado o mais rapidamente possível.

O usuário, ao aceitar os Termos e Política de Privacidade, autoriza expressamente a plataforma a coletar, usar, armazenar, tratar, ceder ou utilizar as informações derivadas do uso dos serviços, do site e quaisquer plataformas, incluindo todas as informações preenchidas pelo usuário no momento em que realizar ou atualizar seu cadastro, além de outras expressamente descritas na Política de Privacidade que deverá ser autorizada pelo usuário.

5. Do suporte

Em caso de qualquer dúvida, sugestão ou problema com a utilização da plataforma, o usuário poderá entrar em contato com o suporte, por meio do e-mail **suporte@dmhealth.com.br**.

Estes serviços de atendimento ao usuário estarão disponíveis para resposta em, no máximo, 48 h.



6. Das responsabilidades

É de responsabilidade do usuário:

- a) Defeitos ou vícios técnicos originados no próprio sistema do usuário;
- b) A correta utilização da plataforma, dos serviços oferecidos, prezando pela boa convivência, pelo respeito e cordialidade entre os usuários;
- c) Pelo cumprimento e respeito ao conjunto de regras disposto nesse Termos de Condições Gerais de Uso, na respectiva Política de Privacidade e na legislação nacional e internacional;
- d) Pela proteção aos dados de acesso à sua conta/perfil (login e senha).

É de responsabilidade da plataforma **Direct Message**:

- a) Indicar as características do serviço;
- b) Os defeitos e vícios encontrados no serviço ou produto oferecido desde que lhe tenha dados causa;
- c) As informações que foram por ele divulgadas, sendo que os comentários ou informações divulgadas por usuários são de inteira responsabilidade dos próprios usuários;
- d) Os conteúdos ou atividades ilícitas praticadas através da sua plataforma.

A plataforma não se responsabiliza por links externos contidos em seu sistema e que possam redirecionar o usuário a ambiente externo à sua rede.

Não poderão ser incluídos links externos ou páginas que sirvam para fins comerciais ou publicitários ou quaisquer informações ilícitas, violentas, polêmicas, pornográficas, xenofóbicas, discriminatórias ou ofensivas.

7. Dos direitos autorais

O presente Termo de Uso concede aos usuários uma licença não exclusiva, não transferível e não sublicenciável, para acessar e fazer uso da plataforma e dos serviços por ela disponibilizados.

A estrutura do site ou aplicativo, as marcas, logotipos, nomes comerciais, layouts, gráficos e design de interface, imagens, ilustrações, fotografias, apresentações, vídeos, conteúdos escritos e de som e áudio, programas de computador, banco de dados, arquivos de transmissão e quaisquer outras informações e direitos de propriedade intelectual da razão social Dynamic Mind Health Ltda., observados os termos da Lei da Propriedade Industrial (Lei nº 9.279/96), Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/98) e Lei do Software (Lei nº 9.609/98), estão devidamente reservados.

Este Termo de Uso não cede ou transfere ao usuário qualquer direito, de modo que o acesso não gera qualquer direito de propriedade intelectual ao usuário, exceto pela licença limitada ora concedida.



O uso da plataforma pelo usuário é pessoal, individual e intransferível, sendo vedado qualquer uso não autorizado, comercial ou não-comercial. Tais usos consistirão em violação dos direitos de propriedade intelectual da razão social Dynamic Mind Health Ltda., puníveis nos termos da legislação aplicável.

8. Das sanções

Sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis, a razão social Dynamic Mind Health Ltda. Poderá, a qualquer momento, advertir, suspender ou cancelar a conta do usuário que:

- a) Violar qualquer dispositivo do presente Termo;
- b) Descumprir os deveres de usuário;
- c) Tiver qualquer comportamento fraudulento, doloso ou que ofenda a terceiros.

9. Da rescisão

A não observância das obrigações pactuadas neste Termos de Uso ou da legislação aplicável poderá, sem prévio aviso, ensejar a imediata rescisão unilateral por parte da razão social Dynamic Mind Health Ltda. e o bloqueio de todos os serviços prestados ao usuário.

10. Das alterações

Os itens descritos no presente instrumento poderão sofrer alterações, unilateralmente e a qualquer tempo, por parte de Dynamic Mind Health Ltda., para adequar ou modificar os serviços, bem como para atender novas exigências legais. As alterações serão veiculadas pelo site e/ou aplicativo e o usuário poderá optar por aceitar o novo conteúdo ou por cancelar o uso dos serviços.

11. Da política de privacidade

Além do presente Termo, o usuário deverá consentir com as disposições contidas na respectiva Política de Privacidade a ser apresentada a todos os interessados dentro da interface da Plataforma.

12. Do foro

Para a solução de controvérsias decorrentes do presente instrumento será aplicado integralmente o Direito brasileiro.

Os eventuais litígios deverão ser apresentados no foro da comarca em que se encontra a sede da empresa.