



## Política de Privacidade

Atualizada em 16 de julho de 2024

A Carelink, em atenção, respeito e cumprimento das leis que protegem a privacidade dos dados de clientes e público geral, entendendo como relevantes os cuidados com os dados pessoais a nós endereçados, busca demonstrar neste documento, como seus dados são tratados, utilizados e protegidos, de forma transparente e objetiva.

Este documento se destina aos clientes da Carelink e aos demais usuários (Titulares) nos quais seus dados possam ser tratados durante a prestação de serviços da Carelink. Esta política poderá ser atualizada, a qualquer tempo, pela Carelink mediante aviso no site e aplicativos.

### 1. Definição

| Termo   | Definição  |
|---|--|
| Agentes   | Funcionários, terceiros, participantes do processo de tratamento de dados pessoais.  |
| Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) | Órgão do governo responsável por zelar e fiscalizar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).   |
| Beneficiário                                    | Pessoa usuária dos serviços Carelink que são colaboradores das empresas Clientes Carelink.   |
| Clientes  | Empresas, Corretoras e Operadores de Planos de Saúde para as quais a Carelink presta serviços de Gestão de Saúde.  |
| Colaborador                                     | Pessoa contratada pela Carelink como funcionário.  |
| Dado pessoal                                    | Qualquer informação relacionada a pessoa natural, direta ou indiretamente, identificada ou identificável.  |
| Dado pessoal sensível                           | Categoria especial de dados pessoais referentes à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos relativos à pessoa natural.                                  |
| Finalidade                                      | É o objetivo ou o propósito pela qual se justifica o tratamento de dados.  |
| Fornecedores                                    | Empresa contratada pela Carelink para fornecimento de serviços e ou produtos.  |
| Titular de dados                                | Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais, tais como antigos, presentes ou potenciais clientes, colaboradores, contratados, parceiros comerciais e terceiros.   |
| Tratamento                                      | Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. |



## 2. Resumo

Agente de Tratamento: **Carelink Consultoria em Saúde e Sistemas de Informática Ltda**

| Papel no tratamento                  | Predominantemente Operador   |
|--------------------------------------|--|
| Natureza dos dados tratados          | Dados pessoais fornecidos pelos clientes de nossos serviços ou diretamente pelo Titular  |
| Principais finalidades do tratamento | <p>Garantir o atendimento do contrato de prestação de serviços, diretamente ligado ao interesse do beneficiário em ser atendido pela opção de serviço oferecido pela Carelink.</p> <p>Encaminhamento para atendimento a serviços disponibilizados nas proximidades do endereço do beneficiário ou direcionamento de serviços específicos de emergência.</p> <p>Garantir contato, acompanhamento e comunicação com beneficiários nos programas contratados pelos clientes da Carelink.</p> <p>Validação para confirmação e identificação do beneficiário habilitado com a modalidade e prestação de serviço desejada pelo titular.</p> <p>Operações de tratamento de dados pessoais sensíveis de beneficiários de serviços prestados pela Carelink.</p> <p>Operações de tratamento de dados pessoais ou sensíveis de menores de idade beneficiários de serviços prestados Carelink.</p> |
| Compartilhamento                     | Operadores de saúde, terceiros e fornecedores de serviços essenciais para as atividades da Carelink.   |
| Proteção de dados                    | Medidas de segurança e proteção de dados, técnicas e administrativas adequadas para atendimentos dos serviços prestados pela Carelink.   |



### 3. Quais são os dados tratados pela Carelink

A Carelink, para realização das atividades na prestação de seus serviços poderá tratar os seguintes Dados Pessoais:

- Dados pessoais individuais: Nome, endereço, cidade, estado, dados de contato (e-mail, telefone), sexo, estado civil, data de nascimento, cargo, titularidade e nome do(s) dependentes(s).
- Dados de identificação: Números de identificação emitidos por entidades ou agências governamentais, RG, CNH (Carteira Nacional de Habilitação) ou CPF.
- Dados inerentes à prestação dos serviços da Carelink: Dependentes, tipo de plano, ID do plano, dados de RH (admissão, demissão, matrícula), CID, Exames, histórico de atendimento.
- Dados de crianças e de adolescentes: Alguns dos nossos serviços poderão ser prestados a crianças e adolescentes. Desta maneira, sempre buscaremos a autorização de seus pais ou representantes legais, nos termos das legislações aplicáveis, para seguir com o atendimento, visando sempre o seu melhor interesse.

### 4. Como utilizamos os dados pessoais coletados

Os dados pessoais tratados pela Carelink têm como finalidade predominante o estabelecimento de vínculo contratual ou a gestão, administração, acompanhamento, e melhoria de serviços ao Titular.

A Carelink, em alguns casos, também pode tratar dados pessoais quando necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

Além disso, a Carelink também poderá tratar dados pessoais com base em seu interesse legítimo, sempre no limite do quanto é esperado pelo Titular, e nunca em prejuízo aos seus interesses, direitos e liberdades fundamentais.

A Carelink coleta dados pessoais informados pelos clientes de seus serviços ou informados pelo Titular ao entrar em contato ou acessar os canais de atendimento da Carelink.

Independentemente de quais dados o Titular fornecer ativamente, a Carelink apenas fará uso daqueles efetivamente relevantes e necessários para o atingimento das finalidades declaradas, caso a caso.

### 5. Como utilizamos os cookies

A Carelink não executa coletas de cookies.



## 6. Com quem compartilhamos os dados

- Programa de Apoio aos Empregados (EAP) - com terceiros pessoa jurídicas prestadores de serviços médicos, jurídicos, assistência financeira, psicológicos ou social, para seguimento nos atendimentos ou acompanhamentos e prestação de serviços disponibilizados aos beneficiários.
- Autoridades, entidades governamentais ou outros terceiros – dados compartilhados em caso de necessidade de cumprimento de obrigação legal, regulatória, ou ordem judicial.
- Operadoras de Saúde – para encaminhamento de dados necessários para cumprimento de auditoria médica e faturamento.
- Fornecedores ou parceiros de negócio – para apoio no atendimento de nossos serviços, tais como provedores de serviços, plataformas de comunicação e triagem.

## 7. Como mantemos os dados pessoais seguros

A Carelink utiliza medidas de proteção de acordo com o grau de exposição ao risco e conforme a necessidade dentro do ciclo de vida dos dados pessoais. Dessa forma, adota diversas precauções, em observância às diretrizes sobre padrões de segurança, tais como:

- A Carelink utiliza os métodos padrão de mercado para criptografar, anonimizar ou pseudonimizar os dados coletados.
- Possui proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas.
- Somente autoriza o acesso aos dados por pessoas devidamente qualificadas e com finalidade específica.
- Garante que os agentes que entram em contato com dados pessoais devem se comprometer a manter sigilo absoluto de informação adotando melhores práticas no tratamento destes dados.
- Treina e conscientiza os seus colaboradores constantemente sobre as melhores práticas no manuseio seguro dos dados pessoais.

Além dos esforços técnicos, a Carelink também adota medidas administrativas visando a proteção de dados pessoais, de modo que mantém uma estrutura e um programa de governança em privacidade aplicado às suas atividades, constantemente atualizados.

## 8. Retenção das informações coletadas

A Carelink determina o período de retenção para os dados pessoais, considerando os propósitos pelos quais os dados pessoais serão tratados, o tipo de dado processado e a existência de legislação específica que exija sua guarda e manutenção.



Visando proteger a privacidade dos Titulares, os dados pessoais tratados pela Carelink serão eliminados quando deixarem de ser úteis aos fins para os quais foram coletados, ou quando o Titular solicitar sua eliminação, exceto se a sua manutenção for expressamente obrigatória por lei ou regulação aplicável.

Dados de saúde poderão ter a retenção por até 20 anos, conforme Resolução CFM N° 1638/02, Parecer CFM N° 10/09 e Lei 13.787/2018.

## 9. Seus direitos enquanto titular de dados

Para o cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Carelink respeita e garante ao Titular a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos:

| Direito   | Descrição  |
|---|--|
| Confirmação da existência de tratamento.                        | “Direito do titular em saber se a empresa possui dados pessoais dele, sob sua tutela.”   |
| Acesso aos dados.   | Este direito permite a requisição de uma cópia dos seus dados pessoais que são tratados.   |
| Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.      | Permite a solicitação da correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados  |
| Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados.                  | Solicitar a anonimização (processo que torna um dado impossível de ser vinculado a um indivíduo) bloqueio ou eliminação de dados quando forem “desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade” com a lei. |
| Portabilidade de seus dados.                                    | Solicitar que lhe seja entregue, ou a terceiros que você escolher, seus dados pessoais em formato estruturado e interoperável.   |
| Eliminação dos dados tratados com consentimento do Titular.     | Direito de retirar o consentimento e eliminação dos dados tratados.<br>Obs: Existem situações que por motivos de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, os dados não poderão ser eliminados.                 |
| Obtenção de informações do compartilhamento de dados.           | É direito do titular saber exatamente com quem o dado está sendo compartilhado.  |
| Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento. | Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento e quais as consequências caso o consentimento seja negado.   |
| A revogação do consentimento.                                   | Direito do titular de dados de fazer uma solicitação revogando o consentimento.  |



10. Dúvidas ou solicitações devem ser encaminhados para:

| Solicitante          | A quem contatar  |
|----------------------|--|
| Beneficiário         | RH da empresa onde trabalha                                  |
| Colaborador Carelink | <a href="mailto:dpo@carelink.com.br">dpo@carelink.com.br</a> |
| Clientes             |  |
| Fornecedores         |  |

A Carelink empreenderá todos os seus esforços para o atendimento das solicitações no menor espaço de tempo possível, dentro do prazo legal estabelecido.