

## **Termos de Uso e Política de Privacidade**

### **Uso do Aplicativo**

O Doutor 24h opera o site localizado em [www.meudoutor24h.com.br](http://www.meudoutor24h.com.br) e aplicativos móveis com links para estes Termos e Condições de Uso. O produto tem por finalidade intermediar serviços de tele triagem e tele atendimento médico permitindo que seus usuários escolham profissionais de saúde credenciados pelo aplicativo, solicitem atendimento e relatem seus sintomas ao médico que prestara o atendimento via vídeo.

Leia atentamente estes termos antes de usar o produto. Ao aceita-lo, você expressa sua concordância com os termos e consente cumprir todas as disposições nele contidas. Ao utilizar os serviços você concorda com as condições e termos de uso nele contidos.

### **Quais os serviços fornecidos pelo Doutor 24h?**

Facilitando a conexão entre o paciente e profissional de saúde, o Doutor 24h foi criado para auxiliar o usuário na avaliação de condições clínicas, definição e direcionamento ao tipo adequado de assistência que necessita. Através de tele triagem e tele consultas para atendimento de condições médicas de baixa complexidade em atenção primaria.

O Doutor 24h não garante que haverá profissionais de saúde disponíveis para realização dos serviços no momento de sua solicitação. O profissional de saúde com o qual estabelece uma relação de tratamento é o único responsável pelo fornecimento dos serviços médicos.

O Doutor 24h age como uma plataforma de tecnologia para conectá-lo com profissionais de saúde credenciados para fornecer serviços médicos.

O produto não é destinado ao atendimento de urgência e emergência tendo como objetivo fornecer atenção básica em saúde.

O médico poderá prescrever medicamentos quando adequado à condição clínica apresentada pelo paciente durante a tele consulta.

O médico é responsável pelo atendimento ao paciente e as solicitações de exames somente serão realizadas se houver indicação clínica.

O médico poderá fornecer atestado quando julgar necessário o afastamento do paciente devido a queixa apresentada durante a tele consulta.

## **Conteúdo do Aplicativo ou Site do Produto**

As informações fornecidas pelo usuário no momento de envio de seus sintomas não têm capacidade para serem por si só suficientes para definição do diagnóstico clínico pelo médico que prestara o atendimento.

Informações imputadas pelo usuário no aplicativo não devem ser consideradas como diagnóstico médico, indicação ou garantia de que qualquer medicamento ou tratamento em particular seja seguro, apropriado ou eficaz para o seu caso.

O aplicativo Doutor 24h, seu site bem como quaisquer terceiros que promovam os serviços aqui oferecidos, estão isentos de responsabilidade pela avaliação e aconselhamento que o usuário obtenha do Profissional de Saúde que lhe atendeu.

## **Privacidade**

O Doutor 24h é obrigado a cumprir as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei de Proteção de Dados e Código de Ética Médica, protegendo de forma ética e segura todas as informações. Além disso, dados que o usuário fornece ao seu profissional de saúde durante uma consulta médica são legalmente confidenciais, exceto para as exceções previstas em lei, conforme descrito de forma mais detalhada em nossa Política de Privacidade.

O Doutor 24h não pode garantir a segurança ou a confidencialidade das mensagens enviadas por e-mail ou SMS. As informações relacionadas aos seus cuidados, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados, mantidos pelo Doutor 24h.

## **Perfil de Usuário**

Quando você se registra no Aplicativo ou site, é necessário criar um perfil inserindo seu nome, endereço de e-mail, senha e algumas informações coletadas pelo Doutor 24h denominadas Informações da Conta. Para criar um perfil, você deve ter capacidade civil para firmar o contrato de adesão. Você é integralmente responsável pela veracidade das informações inseridas. Você não pode transferir ou compartilhar a senha do seu perfil sendo responsável por sua confidencialidade.

## **Uso dos Serviços por Crianças**

Os Serviços estão disponíveis para uso para crianças, mas o Usuário para todos os pacientes com menos de 18 anos deve ser pai/mãe ou responsável legal do paciente. Se você se registrar como pai/mãe ou responsável legal em nome de

um menor, você será totalmente responsável pelo cumprimento destes Termos de Uso.

### **Direitos de Acesso**

Nós concedemos a você um direito limitado, não exclusivo e intransferível de acessar o Aplicativo/Site e usar os Serviços exclusivamente para uso pessoal, não comercial e somente conforme permitido sob estes Termos de Uso.

Ao aceitar ou utilizar os nossos Serviços, você concorda que: 1) serão utilizados para uso pessoal e exclusivo, e não serão revendidos a terceiros; 2) os conteúdos e serviços não serão copiados ou distribuídos a terceiros; 3) é proibido fazer o upload ou transmitir qualquer comunicação ou conteúdo de qualquer tipo que infrinja ou viole quaisquer direitos de terceiros; 4) não utilizará os serviços como meio para propaganda, publicidade ou outro material não solicitado a terceiros; 5) notificar a empresa caso sua senha e seu usuário de conta forem violados.

### **Taxas e Termos de Compra**

O download do aplicativo e o registro para uso é gratuito. O usuário somente custeará o valor do atendimento pelo profissional de saúde quando efetuar a solicitação e for atendido. O valor do respectivo atendimento será informado no momento em que o beneficiário concordar com os termos do serviço prestado.

Doutor 24h procederá, em nome do profissional de saúde, ao processo de cobrança dos serviços médicos prestados ao utilizador por parte do profissional de saúde.

**O Doutor 24h usa um processador de pagamento de terceiros para conectar-se a sua conta de cartão de crédito. O processamento de pagamentos ou créditos, conforme o caso, em conexão com o uso do Aplicativo estará sujeito aos termos, condições e políticas de privacidade do processador de pagamento e seu cartão de crédito.**

**Não somos responsáveis por quaisquer erros por parte do processador de pagamento ou o emissor do seu cartão de crédito. Em conexão com o uso dos Serviços (e, especificamente, em conexão com o agendamento de uma consulta com um profissional de saúde), o Doutor 24h pode reter certos detalhes da transação, que usaremos exclusivamente de acordo com nossa Política de Privacidade.**

**No momento nós não processamos as reivindicações de seguros ou planos de saúde, nem os profissionais de saúde realizam os pedidos de reembolso em seu nome. Embora as consultas / tratamentos que receba de profissionais de saúde por meio do Aplicativo possam ou não ser cobertas**

**pelo seu seguro, o usuário é o único que entrará em contato com o seu prestador de seguro de saúde, para determinar se a cobertura se aplica e apresentar o pedido de reembolso. O usuário é responsável pelo pagamento na íntegra (e pelo pagamento antecipado), independentemente de mais tarde ser capaz de receber o reembolso do seu plano de saúde parcial ou integral.**

**Se você não realizar uma consulta agendada sem justa causa e que não foi cancelada com prévio aviso de no mínimo 24 horas de antecedência, você será responsável por pagar uma taxa de cancelamento de consulta.**

### **Propriedade**

O Aplicativo/Site, seu conteúdo, recursos e funcionalidades (incluindo mas não limitado a todas as informações, software, texto, displays, imagens, vídeo e áudio, design, seleção e organização dos mesmos) são de propriedade do Doutor 24h, seus licenciadores ou outros provedores de tal material, são protegidos por direitos autorais internacionais, marca registrada, patente, segredo comercial e outras leis de propriedade intelectual ou direitos de propriedade. Estes Termos de Uso permitem que você use o Aplicativo/Site apenas para seu uso pessoal e não comercial. Você não deve reproduzir, distribuir, modificar, criar trabalhos derivados, exibir publicamente, executar publicamente, republicar, baixar, armazenar ou transmitir qualquer material em nosso Aplicativo/Site, exceto como geralmente e normalmente permitido através do Aplicativo/Site de acordo com estes Termos de Uso.

### **Marcas Registradas**

As marcas comerciais, nomes comerciais, marcas de serviço ou logotipos do Doutor 24h são de exclusiva utilização do aplicativo. Você não está autorizado a usar tais marcas sem a permissão expressa por escrito do Doutor 24h.

### **Terminação**

Você pode desativar sua conta e encerrar sua inscrição a qualquer momento, por qualquer motivo, enviando um e-mail para contato@meudoutor24h.com.br. Doutor 24h se reserva o direito de manter, excluir ou destruir todas as comunicações e materiais postados ou carregados no Aplicativo/Site de acordo com suas políticas internas de retenção de registros e / ou destruição de

conteúdo. Após a rescisão, o Doutor 24h não terá mais obrigação de fornecer os Serviços, exceto na medida em que formos obrigados a fornecer acesso aos seus registros de saúde ou Profissionais de Saúde que lhe forneçam cuidados continuados sob suas leis aplicáveis, éticas e legais.

### **Direito de Modificar**

Podemos, a nosso exclusivo critério, alterar, adicionar ou excluir partes destes Termos de Uso a qualquer momento em uma base. A continuação do uso do Aplicativo/Site e ou Serviços após notificação de tais alterações, indicará sua confirmação e o de acordo em estar vinculado aos Termos de Uso revisados, incluindo tais alterações.

### **Isenção de Garantias**

Você concorda expressamente que a utilização do Aplicativo/Site ou dos Serviços é de sua responsabilidade integral.

### **Divulgações**

Todos os Profissionais de Saúde do Aplicativo/Site possuem licenças profissionais emitidas pelos respectivos conselhos profissionais nos estados em que atuam. Todos os médicos têm diplomas em medicina e passaram por um treinamento de protocolo e padronização de atendimento. Você pode relatar uma queixa relacionada aos cuidados prestados por um profissional de saúde entrando em contato com o SAC ou Ouvidoria através do e-mail contato@meudoutor24h.com.br.

Você compreende que ao aceitar estes Termos de Uso e / ou quaisquer outros formulários apresentados no Aplicativo/Site, você concorda com os as condições e que tal ação constitui uma assinatura legal. Você concorda que podemos enviar a você qualquer privacidade ou outros avisos, divulgações ou comunicações relativas aos Serviços através de meios eletrônicos, incluindo mas não limitados a: (1) por e-mail, usando o endereço que você nos forneceu durante o registro, (2) mensagem de texto de serviço de mensagens curtas ("SMS") para o número de celular que você nos forneceu durante o registro, (3) enviar notificações em seu dispositivo móvel ou (4) publicar as Comunicações

no Site. A entrega de qualquer Comunicados por parte do Doutor 24h é efetiva quando enviada por nós pelos meios citados neste documento e independentemente de você ler o comunicado quando o receber. Você pode retirar seu consentimento para receber Comunicações desativando sua Conta. Você pode cancelar futuras Comunicações por meio de mensagem de texto SMS ligando para o Suporte do Doutor 24h através do 0800 888 9505 ou traves do e-mail contato@meudoutor24h.com.br.

Nenhuma renúncia por parte do Doutor 24h de qualquer termo ou condição estabelecida nestes Termos de Uso será considerada uma renúncia adicional ou contínua de tal termo ou condição ou uma renúncia de qualquer outro termo ou condição, e qualquer falha do Doutor 24h em afirmar um direito ou disposição sob estes Termos de Uso não constituirá uma renúncia de tal direito ou disposição. Se qualquer disposição destes Termos de Uso for considerada por um tribunal competente como inválida, ilegal ou inexecutável por qualquer motivo, tal disposição deverá ser eliminada ou limitada a uma extensão mínima tal que as disposições restantes dos Termos de Uso continuarão em pleno vigor e efeito.

O Doutor 24h dedica um esforço considerável para otimizar a força do sinal e as deficiências de diagnóstico, mas não é responsável pela internet ou pela largura de banda de dados ou pelo sinal do seu dispositivo móvel.

## **Acordo de Consentimento Livre e Esclarecido**

### **Descrição dos Serviços**

Os Profissionais de Saúde do Doutor 24h fornecem serviços de assistência médica usando tecnologias interativas de áudio e vídeo, nas quais você e o profissional de saúde podem ou não estar no mesmo local físico. Você pode formar um relacionamento de tratamento contínuo com um profissional de saúde, no entanto, sua visita inicial pode começar como uma consulta (por exemplo, para determinar o atendimento mais adequado para você receber seus cuidados) e não necessariamente dará origem a um relacionamento de tratamento contínuo. Você deve procurar ajuda de emergência ou acompanhamento quando recomendado por um profissional de saúde ou quando for necessário, e continuar a consultar outros profissionais de saúde conforme recomendado. Entre os benefícios de nossos serviços estão o acesso aprimorado à saúde e conveniência. No entanto, como acontece com qualquer serviço de saúde:

***Esses riscos incluem, mas podem não estar limitados a:***

- Em casos raros, as informações transmitidas podem ser insuficientes para a tomada de decisões na área da saúde.
- Interrupções podem ocorrer devido a falhas do equipamento eletrônico ou conexão à internet. Se isso acontecer, você pode ser contatado por telefone ou outro meio de comunicação.
- Em casos raros, a falta de acesso a todos os seus registros de saúde pode resultar em interações medicamentosas adversas ou outros erros.

***Ao aceitar este consentimento, você reconhece que entende e concorda com o seguinte:***

- Podemos compartilhar informações sobre os serviços de saúde que você recebe de nós com sua companhia de seguros de saúde. Isso pode incluir informações relacionadas a testes genéticos, abuso de substâncias, saúde mental, doenças transmissíveis e outras condições de saúde, sujeitas aos termos em nossa Política de Privacidade.
- Nossos profissionais de saúde podem compartilhar seus registros de saúde com outros profissionais de saúde em nossa prática para que possamos atender às suas necessidades de saúde. Isso pode incluir informações relacionadas a testes genéticos, abuso de substâncias, saúde mental, doenças transmissíveis e outras condições de saúde, sujeitas aos termos da Política de Privacidade do Doutor 24h.
- Podemos determinar que nossos serviços clínicos não são apropriados para algumas ou todas as suas necessidades de tratamento e podemos optar por não fornecer serviços clínicos para você através do Aplicativo/Site.
- Você atesta que tem autoridade legal para atuar como guardião ou representante pessoal de todas as crianças registradas em sua conta.
- Nenhum diagnóstico pode ser considerado exato, imutável ou garantido.

**Mensagens**

Você pode enviar seus sintomas após solicitação de atendimento, para o profissional de saúde escolhido, através do Aplicativo. Se você estiver enfrentando uma emergência médica, ligue para o 192 ou dirija-se ao hospital mais próximo.