

Nossa política de privacidade.

Conheça como tratamos os dados

Na Carelink, valorizamos a privacidade dos dados dos nossos clientes e do público em geral. Sabemos o quanto é importante cuidar das informações pessoais que recebemos. Por isso, queremos ser transparentes e objetivos ao explicar como tratamos, usamos e protegemos esses dados.

Este documento é para você, cliente da Carelink, e para todos os outros usuários (titulares) cujos dados possam ser tratados durante nossos serviços. Queremos que você saiba que essa política pode ser atualizada a qualquer momento, e sempre avisaremos no nosso site e aplicativos.

1. Definição

Segue abaixo um gráfico que apresenta os termos e as definições das palavras-chave que a Carelink utilizará em sua Política de Privacidade, para garantir clareza e compreensão de todos os envolvidos.

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

Na Carelink, atuamos predominantemente como Operador no tratamento de dados pessoais. Esses dados são fornecidos pelos clientes de nossos serviços ou diretamente pelos próprios Titulares.

As principais finalidades para o tratamento desses dados incluem:

- **Garantir o atendimento ao contrato de prestação de serviços**, assegurando que os beneficiários recebam o suporte desejado com base nas opções oferecidas pela Carelink.
- **Encaminhar para serviços disponibilizados nas proximidades** do endereço do beneficiário ou direcionar para serviços específicos em casos de emergência.
- **Manter contato, acompanhamento e comunicação** com os beneficiários nos programas contratados pelos clientes da Carelink.
- **Validar e confirmar a identidade** dos beneficiários, garantindo que estejam habilitados para a modalidade e o serviço desejado.
- **Tratar dados pessoais sensíveis** de beneficiários e dados de menores de idade que utilizam nossos serviços.

Compartilhamos esses dados apenas com **operadores de saúde, terceiros e fornecedores** essenciais para as atividades da Carelink.

Para proteger as informações, implementamos **medidas de segurança e proteção**, tanto técnicas quanto administrativas, adequadas às necessidades dos serviços que prestamos.

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

3. Quais são os dados tratados pela Carelink

Para realizar nossas atividades e prestar serviços com qualidade, a Carelink poderá tratar alguns dados pessoais. Aqui está uma visão geral:

- **Dados pessoais individuais:** Nome, endereço, cidade, estado, informações de contato (e-mail, telefone), sexo, estado civil, data de nascimento, cargo, titularidade e nome do(s) dependente(s).
- **Dados de identificação:** Números de identificação emitidos por órgãos governamentais, como RG, CNH e CPF.
- **Dados relacionados aos nossos serviços:** Informações sobre dependentes, tipo de plano, ID do plano, dados de RH (admissão, demissão, matrícula), CID, exames e histórico de atendimento.
- **Dados de crianças e adolescentes:** Alguns serviços podem ser prestados a crianças e adolescentes. Nesse caso, sempre buscamos a autorização dos pais ou responsáveis legais, conforme as leis aplicáveis, para garantir o melhor interesse dos menores.

Queremos que você saiba que tratamos seus dados com o máximo cuidado e respeito.

4. Como utilizamos os dados pessoais coletados

Os dados pessoais tratados pela Carelink têm como principal objetivo estabelecer um vínculo contratual e garantir a gestão, administração, acompanhamento e melhoria dos serviços oferecidos a você. Em alguns casos, a Carelink também pode tratar dados pessoais para cumprir obrigações legais ou regulamentares.

Além disso, podemos tratar seus dados com base em nosso interesse legítimo, sempre respeitando seus direitos e liberdades fundamentais, e sem prejudicar seus interesses.

Coletamos dados pessoais fornecidos por você ao utilizar nossos serviços ou ao entrar em contato pelos nossos canais de atendimento. Independentemente dos dados que você nos fornecer, utilizaremos apenas aqueles que forem realmente relevantes e necessários para alcançar os objetivos específicos, caso a caso.

5. Como utilizamos os cookies

A Carelink não coleta cookies em seu site ou aplicativos. Prezamos pela sua privacidade e preferimos não utilizar essa tecnologia para monitorar sua navegação. Nossa prioridade é garantir que seus dados pessoais sejam tratados de forma segura e transparente, respeitando sua confiança em nossos serviços.

6. Com quem compartilhamos os dados

Na Carelink, tratamos seus dados com a máxima responsabilidade e transparência. Compartilhamos informações pessoais apenas quando necessário para oferecer nossos serviços, cumprir obrigações legais ou melhorar a experiência dos nossos usuários. Aqui está com quem compartilhamos seus dados e por quê:

- **Programa de Apoio aos Empregados:** Trabalhamos com prestadores de serviços médicos, jurídicos, de assistência financeira, psicológica ou social para dar seguimento aos atendimentos e serviços oferecidos aos beneficiários.
- **Autoridades e entidades governamentais:** Compartilhamos dados quando necessário para cumprir obrigações legais, regulatórias ou ordens judiciais.
- **Operadoras de saúde:** Encaminhamos dados essenciais para auditorias médicas e faturamento.
- **Fornecedores e parceiros de negócios:** Colaboramos com provedores de serviços, plataformas de comunicação e triagem para apoiar e aprimorar nossos serviços.

7. Como mantemos os dados pessoais seguros

Na Carelink, levamos a segurança dos seus dados muito a sério. Usamos medidas de proteção conforme o risco e a necessidade durante todo o ciclo de vida dos dados pessoais. Aqui estão algumas das nossas práticas para garantir a segurança:

- **Criptografia e anonimização:** Utilizamos métodos padrão do mercado para criptografar, anonimizar ou pseudonimizar os dados coletados.

- **Proteção contra acesso não autorizado:** Nossos sistemas são protegidos contra acessos não autorizados.
- **Acesso restrito e qualificado:** Apenas pessoas qualificadas e com uma finalidade específica têm acesso aos dados.
- **Compromisso com o sigilo:** Os agentes que lidam com dados pessoais são obrigados a manter sigilo absoluto e a adotar as melhores práticas no tratamento desses dados.
- **Treinamento e conscientização:** Nossos colaboradores são constantemente treinados e conscientizados sobre as melhores práticas no manuseio seguro dos dados pessoais.

Além das medidas técnicas, a Carelink também adota medidas administrativas para proteger os dados pessoais. Mantemos uma estrutura e um programa de governança em privacidade aplicados às nossas atividades, sempre atualizados.

8. Retenção das informações coletadas

Na Carelink, definimos o período de retenção dos dados pessoais levando em conta os propósitos para os quais eles serão utilizados, o tipo de dado processado e a existência de leis específicas que exigem sua conservação.

Para proteger a privacidade dos Titulares, os dados pessoais serão eliminados quando não forem mais necessários para os fins coletados ou quando o Titular solicitar sua remoção, a menos que a lei ou regulamentação aplicável exija sua manutenção.

Os dados de saúde, por exemplo, serão retidos por 20 anos após o encerramento das atividades da Carelink com o titular dos dados, conforme as normas da Resolução CFM Nº 1638/02, Parecer CFM Nº 10/09 e Lei 13.787/2018.

9. Seus direitos enquanto titular de dados

Para garantir que cumprimos a regulamentação sobre o tratamento de dados pessoais, a Carelink oferece aos Titulares a oportunidade de fazer solicitações com base nos seguintes direitos:

Direito	Descrição
Confirmação da existência de tratamento	Direito de saber se a empresa possui seus dados pessoais sob sua tutela.
Acesso aos dados	Permite solicitar uma cópia dos seus dados pessoais que estão sendo tratados.
Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	Permite solicitar a correção de dados pessoais incompletos, incorretos ou desatualizados.
Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados	Solicitar que os dados sejam anonimizados (tornados impossíveis de serem vinculados a você), bloqueados ou eliminados quando forem desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei.
Portabilidade de seus dados	Solicitar que seus dados pessoais sejam entregues a você, ou a terceiros que você escolher, em um formato estruturado e interoperável.
Eliminação dos dados tratados com consentimento do Titular	Direito de retirar o consentimento e solicitar a eliminação dos dados tratados. Obs: Em alguns casos, por motivos de obrigação legal ou regulatória, os dados não poderão ser eliminados.
Obtenção de informações do compartilhamento de dados	Direito de saber exatamente com quem seus dados estão sendo compartilhados.
Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento	Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento e entender as consequências dessa decisão.
Revogação do consentimento	Direito de revogar o consentimento previamente dado.

10. Ficou com dúvida?

Se você tiver dúvidas ou precisar fazer uma solicitação, entre em contato com a equipe responsável:

- **Beneficiários:** Fale com o RH da empresa onde você trabalha.

- **Colaboradores da Carelink, Clientes e Fornecedores:** Entre em contato com o Data Protection Officer (DPO) da Carelink através do e-mail dpo@carelink.com.br.

A Carelink se compromete a atender suas solicitações o mais rapidamente possível, dentro do prazo legal estabelecido.