REDE INTEGRADA DE SAÚDE

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Instituto Madre Teresa | Versão 1.0 | 26 de outubro de 2026

Em resumo: o Madre + facilita a escolha de médicos, o agendamento e o pagamento de consultas. Clínicas parceiras visualizam os dados estritamente necessários à organização dos atendimentos. Sintomas, queixas, diagnósticos, receitas, exames e prontuários não ficam disponíveis nos painéis administrativos de agendamento.

Esta Política explica, em linguagem clara, quais informações podem ser usadas, por quê, com quem podem ser compartilhadas e como exercer seus direitos.

1. Quem somos e onde esta Política se aplica

O Madre + é uma plataforma do Instituto Madre Teresa, destinada a conectar pacientes a profissionais de saúde e clínicas parceiras para consultas e outros serviços presenciais. Esta Política se aplica aos aplicativos Android e iOS, aos sistemas administrativos ligados à plataforma e aos canais de suporte usados nessa operação.

O Instituto toma decisões sobre o uso dos dados para funcionamento do Madre + dentro de sua esfera de responsabilidade. Clínicas e profissionais podem atuar como controladores independentes de dados assistenciais, particularmente dos prontuários que mantenham. A definição de papéis e responsabilidades deverá constar dos contratos com cada parceiro.

2. Quais dados podemos tratar

- Cadastro e identificação: nome, contato, data de nascimento, CPF quando necessário, identificação do responsável legal e dados essenciais ao cadastro.
- Agendamento: clínica, profissional, especialidade, data, horário, local, confirmação, alteração, cancelamento e histórico administrativo.
- Transações: preço, método, status, comprovante, identificação da transação, estorno e reembolso; a plataforma não deve armazenar dados completos de cartão quando o pagamento for processado por prestador especializado.
- Suporte: solicitações, mensagens administrativas e informações fornecidas para resolver problemas.

- Segurança e tecnologia: IP, registros de acesso, identificadores técnicos, versão do aplicativo, dispositivo e informações necessárias para prevenção de fraude, integridade e funcionamento.

O cadastro e o agendamento comuns não exigem informar sintomas, diagnósticos nem prontuário. Caso funcionalidades clínicas sejam criadas no futuro, os respectivos fluxos, permissões e esta Política deverão ser revisados antes de sua ativação.

3. Separação entre dados de agenda e dados clínicos

A clínica e sua recepção poderão visualizar apenas os dados administrativos necessários à identificação do paciente e organização da consulta: nome, dados de contato necessários, profissional, especialidade, data, horário e confirmação ou situação de pagamento. O médico terá acesso às informações administrativas relevantes à consulta.

Dados confidenciais da assistência — sintomas, queixas, hipóteses diagnósticas, diagnósticos, laudos, tratamentos, prescrições, exames e prontuários — não serão exibidos nos painéis de agendamento, recepção, financeiro ou gestão comercial do Madre +. Quando informações clínicas existirem em sistemas assistenciais, seu acesso seguirá o sigilo profissional, a necessidade de cuidado e as hipóteses legais cabíveis.

O sigilo não afasta acessos autorizados exigidos para assistência e continuidade do cuidado, fiscalização legalmente válida ou outras situações previstas em lei. Compartilhamento para publicidade, comercialização de perfis de saúde ou uso não autorizado de informações clínicas é vedado.

4. Por que tratamos os dados

- Criar e manter contas; identificar usuários e seus responsáveis quando aplicável.
- Permitir consulta de médicos, especialidades, clínicas, preços e disponibilidade.
- Confirmar, administrar, reagendar e cancelar atendimentos.
- Processar pagamentos, comprovantes, contestações e reembolsos.
- Enviar avisos transacionais de agenda e comunicações necessárias ao serviço.
- Prestar suporte, prevenir fraudes, investigar uso indevido e proteger a plataforma.
- Cumprir obrigações legais, regulatórias, fiscais, profissionais e exercer direitos em procedimentos administrativos e judiciais.

Comunicações publicitárias não essenciais terão tratamento separado e observarão as bases legais e opções de oposição ou cancelamento disponíveis.

5. Fundamentos legais

O tratamento de dados pessoais observará as bases legais adequadas previstas na Lei nº 13.709/2018 (LGPD), como execução de contrato ou de procedimentos preliminares a pedido do titular, cumprimento de obrigação legal, exercício regular de direitos e outras hipóteses pertinentes à finalidade específica. Dados de saúde e outros dados sensíveis somente poderão ser tratados nas hipóteses do art. 11 da LGPD. O consentimento será solicitado quando for a base apropriada e não será presumido apenas pela aceitação dos Termos de Uso.

6. Com quem compartilhamos informações

- Clínica e médico escolhidos: apenas os dados administrativos necessários ao atendimento e à organização da agenda.
- Prestadores técnicos e de pagamento: dados indispensáveis à hospedagem, operação, segurança, processamento financeiro e suporte, sob obrigações contratuais adequadas.
- Autoridades: quando houver obrigação legal, requisição válida ou exercício regular de direitos.

Cada clínica deve visualizar somente as agendas e os pacientes sob sua responsabilidade. O Instituto e a Solomon deverão formalizar os limites e permissões de acesso, assim como os papéis de controlador e operador em cada tratamento, antes da entrada em produção.

7. Segurança das informações

A operação do Madre + deverá contar com medidas proporcionais aos riscos, incluindo criptografia em trânsito, controles de acesso por função, autenticação, segregação dos dados por clínica, registros de operações relevantes, proteção dos bancos de dados, procedimentos de backup, gestão de fornecedores, correção de vulnerabilidades e resposta a incidentes. O acesso por colaboradores, médicos e parceiros deverá ser limitado às respectivas funções.

Nenhum sistema é inteiramente imune a falhas. Caso ocorra incidente com potencial de risco ou dano relevante aos titulares, o responsável deverá avaliar e promover as comunicações legalmente exigidas à ANPD e aos afetados, nos prazos aplicáveis, adotando medidas de mitigação.

8. Conservação e exclusão de dados

Os dados serão mantidos pelo tempo necessário à finalidade original, ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e ao exercício regular de direitos. Prazos podem variar entre cadastro, agenda, pagamentos, registros de segurança e suporte. Encerrar uma conta não implica eliminar registros cuja retenção seja exigida por lei ou necessária para direitos legítimos.

Prontuários existentes nas clínicas ou em sistemas assistenciais próprios permanecem sujeitos a regras específicas de guarda e sigilo, sob responsabilidade do respectivo prestador. A operação deverá manter uma tabela interna de retenção e descarte com prazos concretos por tipo de dado.

9. Seus direitos de titular

Nos termos da LGPD, você pode solicitar confirmação de tratamento, acesso, correção de informações, anonimização, bloqueio ou eliminação quando cabíveis, portabilidade nos termos aplicáveis, informações sobre compartilhamento, revogação do consentimento quando utilizado e revisão de decisões exclusivamente automatizadas nas hipóteses previstas em lei. Alguns pedidos podem depender de verificação de identidade, e determinadas informações podem precisar ser conservadas legalmente.

Para exercer direitos ou solicitar exclusão da conta, escreva para madremaisconsultas@gmail.com ou utilize o WhatsApp (63) 98103-2150. A plataforma deverá também disponibilizar mecanismo acessível de exclusão de conta, conforme as exigências das lojas de aplicativos.

10. Crianças, adolescentes e representantes

O tratamento de dados de crianças e adolescentes observará seu melhor interesse. Quando aplicável, o cadastro e a contratação de consultas deverão envolver os pais ou responsáveis legais, com controles apropriados de representação e acesso. Informações clínicas de menores seguem as regras éticas e legais de confidencialidade e proteção.

11. Servidores, fornecedores e transferência internacional

Os serviços tecnológicos podem envolver terceiros contratados para hospedagem, comunicação e pagamento. O Instituto deverá manter registro atualizado de seus fornecedores e verificar a localização de armazenamento. Qualquer transferência internacional de dados deverá observar os mecanismos e requisitos previstos na LGPD e na regulamentação da ANPD. A localização exata dos servidores e a lista de operadores serão divulgadas quando pertinentes e confirmadas pela operação.

12. Notificações e canais de comunicação

Avisos sobre consultas, alterações e comprovantes poderão ser enviados pelos canais cadastrados pelo usuário. Não serão incluídas em mensagens administrativas informações clínicas confidenciais além do estritamente necessário e legalmente justificado. A oferta de publicidade e o uso de tecnologias de análise não essenciais deverão observar transparência, configurações e bases legais apropriadas.

13. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada em razão de novos recursos, modificações operacionais ou exigências legais. Mudanças relevantes serão divulgadas no aplicativo e, quando necessário, comunicadas diretamente aos usuários. A versão em vigor deverá permanecer disponível por endereço eletrônico público e dentro da plataforma.

14. Contatos e responsável pelo atendimento de privacidade

Instituto Madre Teresa — Plataforma Madre +
E-mail para privacidade: madremaisconsultas@gmail.com
WhatsApp: (63) 98103-2150
Instagram institucional: @madremaisconsultas

O contato acima recebe solicitações e as encaminha à pessoa ou função responsável internamente. A eventual indicação formal de encarregado pelo tratamento de dados pessoais e a divulgação de seus contatos seguirão a legislação e o regulamento da ANPD, conforme a estrutura e o enquadramento do Instituto.

15. Disposições finais

O Madre + destina-se à facilitação de agendamentos, informações e pagamentos; não substitui assistência médica, nem presta atendimento de emergência. Para urgências, procure serviço apropriado ou acione o SAMU, pelo 192. Direitos previstos em lei prevalecem sobre qualquer disposição interpretada em sentido contrário.

Madre + — Mais saúde, menos burocracia. Mais cuidado com a sua privacidade.

Referências normativas: LGPD (Lei 13.709/2018); Resoluções CD/ANPD 15/2024 e 18/2024; normas aplicáveis de sigilo profissional e proteção dos consumidores.