

POLÍTICA DE PRIVACIDADE CUF

A CUF – Serviços de Saúde, Administrativos e Operacionais, ACE, com sede na Avenida do Forte, N 3, Edifício Suécia III - Piso 2, em Carnaxide, pessoa coletiva número 507 601 866, (doravante designada por “ACE”), sociedade titular das empresas que gerem as unidades de prestação de saúde CUF, (doravante designadas conjuntamente “CUF”) está empenhada em proteger a segurança e privacidade dos seus Clientes. Neste contexto, elaborou a presente Política de Privacidade CUF (doravante “**Política de Privacidade**”), com a finalidade de afirmar o seu compromisso e respeito para com as regras de privacidade e de proteção de dados pessoais.

Pretendemos que os nossos Clientes conheçam as regras gerais de privacidade e os termos de tratamento dos dados que recolhemos, no estrito respeito e cumprimento da legislação aplicável neste âmbito, nomeadamente do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (“Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados” ou “RGPD”) no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação dos mesmos, assim como da lei 58/2919 que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD.

As unidades de prestação de cuidados de saúde CUF (doravante designadas “**Unidades de saúde CUF**”), melhor identificadas aqui e pertencentes à CUF, necessitam de recolher e tratar dados pessoais dos seus clientes no âmbito da prestação de serviços. De facto, no contexto da prestação de cuidados ou tratamentos de saúde, incluindo de medicina preventiva, de diagnóstico médico e de gestão dos serviços de saúde, o tratamento de dados pessoais dos clientes é indispensável.

Por outro lado, a interação cada vez mais frequente com os utilizadores dos nossos websites, aplicações e serviços digitais (doravante conjuntamente designadas “**Plataformas**”), também requer, nalguns casos, a recolha de informações pessoais do utilizador por forma a usufruir de serviços prestados pelas Unidades de saúde CUF, ou a recolha de dados do seu dispositivo (através de ficheiros designados por cookies), para melhorar o desempenho das referidas Plataformas.

Neste sentido, a Política de Privacidade visa ajudar os nossos clientes e utilizadores das Plataformas (doravante conjuntamente designados “**Cliente(s)**”) a compreender que dados pessoais recolhemos, como e por que motivo os usamos, a quem os divulgamos e como protegemos a sua privacidade quando utilizam os nossos serviços ou visitam as nossas Plataformas.

A CUF procura respeitar as melhores práticas em matéria de segurança e proteção de dados pessoais, promovendo ações e melhorando sistemas de forma a acautelar a proteção dos dados que lhe são disponibilizados pelos seus Clientes.

A utilização e navegação nas Plataformas, o preenchimento dos formulários e o fornecimento de dados direta ou indiretamente, implicam o conhecimento das condições desta Política de Privacidade, e de quaisquer outros termos, políticas e condições específicas referentes aos serviços prestados.

Para determinadas finalidades, a CUF apenas poderá tratar os dados pessoais dos seus Clientes se obtiver o seu consentimento prévio e expresso. Tal será o caso do tratamento para o efeito do envio de comunicações informativas e de marketing que sejam considerados relevantes para a promoção da sua saúde e para a prestação de um serviço

de saúde de excelência nas Unidades de saúde CUF, através dos diferentes canais de comunicação, quer físicos quer digitais, nomeadamente email, SMS ou carta. Os restantes casos estão elencados na secção “Finalidades e Fundamentos para a recolha dos dados pessoais?”.

- **Introdução**
- **Definições**
- **Responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais**
- **Recolha de dados pessoais**
- **Meios e momentos de recolha dos seus dados**
- **Finalidades e Fundamentos para a recolha dos dados pessoais**
- **Que profissionais da cuf têm acesso aos seus dados?**
- **Qual o período de conservação dos seus dados pessoais?**
- **Quais os direitos dos titulares dos dados?**
- **Utilizadores das plataformas da cuf**
- **Quais as medidas de segurança adotadas pelas unidades de saúde cuf?**
- **Em que circunstâncias existe comunicação de dados a outras entidades?**
- **Em que circunstâncias poderão os seus dados ser objeto de transferências internacionais?**
- **Contacte-nos**
- **Como pode ficar a conhecer quaisquer alterações à nossa política de privacidade?**

Definições

Anonimização – técnica que resulta do tratamento de dados pessoais a fim de lhes retirar elementos suficientes para que deixe de ser possível identificar o titular dos dados, de forma irreversível. Mais precisamente, os dados têm de ser tratados de forma a que já não possam ser utilizados para identificar uma pessoa singular utilizando «o conjunto dos meios suscetíveis de serem razoavelmente utilizados», seja pelo responsável pelo tratamento, seja por terceiros. As principais técnicas de anonimização de dados pessoais são a aleatorização e a generalização;

Autoridade de controlo – uma autoridade pública independente criada por um Estado-Membro, com a responsabilidade pela fiscalização da aplicação do RGPD, a fim de defender os direitos e liberdades fundamentais das pessoas singulares relativamente ao tratamento e facilitar a livre circulação dos dados na União. Em Portugal, a autoridade de controlo é a Comissão Nacional de Proteção de Dados (“CNPD”);

Avaliação de impacto sobre a proteção de dados (*data protection impact assessment* – “DPIA”) – processo concebido para avaliar a necessidade e proporcionalidade do tratamento de dados pessoais, permitindo a gestão dos riscos decorrentes desse tratamento para os direitos e liberdades das pessoas singulares. O DPIA é obrigatório em determinados casos (ex.: avaliação sistemática e completa de pessoas singulares, incluindo a definição de perfis, ou tratamento em larga escala de categorias especiais de dados) e deve ser feito antes de se iniciar o tratamento;

Categorias especiais de dados – Dados pessoais que poderão ter uma natureza mais sensível em determinadas situações. Estes podem versar sobre a origem racial ou étnica do seu titular, as suas opiniões políticas, as suas convicções religiosas ou filosóficas, informação genética, identificadores biométricos, vida sexual, orientação sexual ou sobre a sua saúde.

Consentimento do titular dos dados – manifestação de vontade, livre, específica, informada e explícita, pela qual o titular dos dados aceita, mediante declaração ou ato positivo inequívoco, que os dados pessoais que lhe dizem respeito sejam objeto de tratamento;

Dados pessoais – Qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (titular dos dados). É considerada identificável a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente, designadamente por referência a um número de identificação ou a mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

Dados relativos à saúde – Dados pessoais relacionados com a saúde física ou mental de uma pessoa singular, incluindo a prestação de serviços de saúde, que revelem informações sobre o seu estado de saúde passado, presente ou futuro. Tal inclui, p.ex., (i) qualquer número, símbolo ou sinal particular atribuído a uma pessoa singular para a identificar de forma inequívoca para fins de cuidados de saúde; as informações obtidas a partir de análises ou exames de uma parte do corpo ou de uma substância corporal, incluindo a partir de dados genéticos e amostras biológicas; (ii) quaisquer informações sobre, por exemplo, uma doença, deficiência, um risco de doença, historial clínico, tratamento clínico ou estado fisiológico ou biomédico do titular de dados, independentemente da sua fonte, por exemplo, um médico ou outro profissional de saúde, um hospital, um dispositivo médico ou um teste de diagnóstico *in vitro*.

Definição de perfis – qualquer forma de tratamento automatizado de dados pessoais que consista na utilização desses dados pessoais para, nomeadamente, incluir uma pessoa singular em determinada categoria, respeitante ao seu desempenho profissional, à sua situação económica, saúde, preferências pessoais, interesses, fiabilidade, comportamento, localização ou deslocações;

Encarregado da proteção de dados (*data protection officer* – “DPO”) – pessoa ou entidade nomeada para garantir, numa organização, a conformidade do tratamento de dados pessoais com o RGPD, assegurando a comunicação eficiente com os titulares dos dados e a cooperação com as autoridades de controlo em causa, fazendo ainda a ponte com as unidades de negócio dentro da organização. O DPO não recebe instruções relativamente ao exercício das suas funções, respondendo diretamente aos órgãos de direção da entidade que o nomeou (responsável pelo tratamento ou do subcontratante);

Proteção de dados desde a conceção (*privacy by design*) – significa levar o risco de privacidade em conta em todo o processo de conceção de um novo produto ou serviço, em vez de considerar as questões de privacidade apenas posteriormente. Tal significa avaliar cuidadosamente e implementar medidas e procedimentos técnicos e organizacionais adequados desde o início para garantir que o tratamento está em conformidade com o RGPD e protege os direitos dos titulares dos dados em causa;

Proteção de dados por defeito (*privacy by default*) – significa assegurar que são colocados em prática, dentro de uma organização, mecanismos para garantir que, por defeito, apenas a quantidade necessária de dados pessoais são recolhidos, utilizados e conservados para cada tarefa, tanto em termos da quantidade de dados recolhidos, como do tempo pelo qual eles são mantidos;

Pseudonimização – o tratamento de dados pessoais de forma que deixem de poder ser atribuídos a um titular de dados específico sem recorrer a informações suplementares, desde que essas informações suplementares sejam mantidas separadamente e sujeitas a medidas técnicas e organizativas para assegurar que os dados pessoais não possam ser atribuídos a uma pessoa singular identificada ou identificável;

Responsável pelo tratamento – pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais; sempre que as finalidades e os meios desse tratamento sejam determinados pelo direito da União ou de um Estado-Membro, o responsável pelo tratamento ou os critérios específicos aplicáveis à sua nomeação podem ser previstos pelo direito da União ou de um Estado-Membro;

Serviços da sociedade da informação – Qualquer serviço prestado normalmente mediante remuneração, à distância, por via eletrónica e mediante pedido individual de um destinatário de serviços. Para efeitos da referida definição, entende-se por:

1. “à distância”: um serviço prestado sem que as partes estejam simultaneamente presentes;
2. “por via eletrónica”: um serviço enviado desde a origem e recebido no destino através de instrumentos eletrónicos de processamento (incluindo a compressão digital) e de armazenamento de dados, que é inteiramente transmitido, encaminhado e recebido por cabo, rádio, meios óticos ou outros meios eletromagnéticos; e
3. “mediante pedido individual de um destinatário de serviços”: um serviço fornecido por transmissão de dados mediante pedido individual.

Subcontratante – pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes;

Terceiro – pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, serviço ou organismo que não seja o titular dos dados, o responsável pelo tratamento, o subcontratante e as pessoas que, sob a autoridade direta do responsável pelo tratamento ou do subcontratante, estão autorizadas a tratar os dados pessoais;

Titular dos dados – pessoa singular identificada ou identificável a quem os dados pessoais dizem respeito;

Tratamento – operação ou conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição;

Violação de dados pessoais – violação da segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso, não autorizados, a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento;

Responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais

Deverão ser consideradas como as entidades Responsáveis pelo Tratamento, nos termos do RGPD, as entidades que lhe prestam serviços, determinando as finalidades e meios de tratamento dos seus dados no contexto dessa prestação.

No atendimento das nossas Unidades de saúde CUF

A entidade Responsável pelo Tratamento dos dados necessários à prestação dos serviços de saúde (p.ex., para efeitos de medicina preventiva, diagnóstico médico, gestão administrativa das fichas clínicas, marcações de consultas e exames, admissão e entrega de exames, prescrição eletrónica de medicamentos e de exames complementares de diagnóstico) será a Unidade de saúde CUF que lhe preste tais serviços.

Contudo, tal não implica que, se for atendido numa das restantes Unidades de saúde CUF, tenha de fornecer todos os seus dados pessoais novamente para que lhe prestemos serviços de saúde nessa Unidade. Com vista à prestação de cuidados de saúde integrados em todas as Unidades de saúde CUF, os profissionais dessa Unidade poderão consultar e utilizar a informação que recolhemos noutra Unidades de saúde CUF, através dos seus sistemas informáticos.

Relativamente ao tratamento dessa informação, a Unidade de saúde CUF onde a informação seja acedida será a Responsável pelo Tratamento dos dados dos Clientes, bem como relativamente à informação que seja recolhida diretamente junto dos Clientes nessa Unidade.

No âmbito de algumas especialidades clínicas, a sua Unidade de Saúde CUF poderá tratar os seus dados conjuntamente com outras entidades, enquanto corresponsáveis pelo tratamento, como sucede no caso da realização de análises de patologia clínica, no contexto das quais o Centro de Medicina Laboratorial Germano de Sousa, S.A. atua como corresponsável. Para aceder à lista das entidades corresponsáveis pelo tratamento dos seus dados e o contexto em que atuam, pode consultar este [link](#).

Nas atividades de suporte à operação

Também existe uma relação de corresponsabilidade pelo tratamento de dados pessoais dos clientes da CUF entre as Unidades de saúde CUF e o ACE melhor identificado [aqui](#). Tal relação diz respeito ao tratamento de dados dos Clientes da CUF para fins de gestão administrativa dos serviços que lhe prestamos. O ACE será corresponsável no que toca ao tratamento de dados necessário para a faturação de serviços de saúde, para estabelecer contactos com os Clientes no contexto da prestação de serviços (p.ex., na resposta a reclamações, pedidos de esclarecimento, sugestões e agradecimentos, inquéritos de qualidade e satisfação), e ainda relativamente à gravação de chamadas para (i) prova das transações comerciais e (ii) monitorização da qualidade do atendimento.

Na realização de estudos e ensaios clínicos

A entidade que atuará como Responsável pelo Tratamento dos seus dados pessoais, por regra, será a entidade promotora do estudo ou ensaio. Por via de regra, a promotora será uma entidade externa à CUF, pelo que a Unidade

de saúde CUF e os seus médicos investigadores, ao abrigo de protocolos celebrados com as promotoras, atuarão meramente como Subcontratantes para efeito do tratamento dos seus dados pessoais nesse contexto.

Nas comunicações de marketing, melhoria de serviço e cumprimento de objetivos de negócio

No tratamento de dados de Clientes da CUF para finalidades ligadas ao marketing de produtos e serviços – como a análise de tendências de consumo, definição de novos serviços/produtos, segmentação e análise de perfis de clientes e envio de comunicações de marketing direto, através dos diferentes canais de comunicação, quer físicos quer digitais –, para efeitos de melhoria dos nossos serviços e cumprimento dos nossos objetivos administrativos e comerciais, de auditoria interna e *compliance* dos sistemas e processos das Unidades de saúde CUF, a entidade Responsável pelo Tratamento será, apenas, o ACE.

Recolha de dados pessoais

As Unidades de saúde CUF, recolhem e tratam os dados pessoais necessários para a prestação de cuidados de saúde integrados, incluindo para a gestão dos sistemas e serviços da Unidade de saúde CUF, auditoria e melhoria contínua dos mesmos. Os seus dados poderão ser recolhidos diretamente, designadamente, quando marca uma consulta/exame, quando vai a uma consulta/fazer um exame, quando utiliza as nossas Plataformas ou nos contacta. Também podemos receber os seus dados pessoais de forma indireta através dos nossos prestadores de serviços que lhe prestam serviços em nosso nome ou dos nossos parceiros.

As Unidades de saúde CUF preocupam-se especialmente com a proteção dos direitos dos menores, pelo que a recolha de dados pessoais de menores de 16 anos está dependente do consentimento dos respetivos pais/titulares das responsabilidades parentais, quando esteja em causa a oferta de serviços da sociedade da informação, p.ex., através da Plataforma MyCUF.

Meios e momentos de recolha dos seus dados

Meios e momentos de recolha	Dados recolhidos
Dados básicos e obrigatórios de cliente - dados pessoais de fornecimento obrigatório (sendo o Cliente ou utilizador devidamente informado da obrigatoriedade da disponibilização destes dados para continuar o processo)	
Fornecidos diretamente pelo cliente quando se regista online no nosso site institucional via MyCUF, quando entra em contato com a CUF através do Contact Center ou quando se dirige ao <i>Front Office</i> de uma Unidade de saúde CUF.	Nome, data de nascimento, género, e-mail, número de telefone/telemóvel, cartão do cidadão e NIF.
Fornecidos diretamente pelo cliente quando cria/gere uma conta MyCUF no site / aplicação <i>mobile</i> de adesão / gestão da sua conta.	Endereço de e-mail, sexo, username e hash (informação cifrada que permite ao sistema reconhecer a palavra-passe do utilizador)
Fornecidos para efeitos de Telemedicina no âmbito da realização de transmissão direta de vídeo.	Imagem, voz, dados de tráfego e localização.

Dados complementares de identificação	
<p>Restantes dados de identificação fornecidos diretamente pelo cliente quando se dirige, pela primeira vez, a uma Unidade de saúde CUF, quando criamos a sua ficha de cliente, por exemplo, no Contact Centre com a exceção do identificador CUF que é gerado de forma automática pelo sistema e restantes dados sempre que insere o seu Cartão do cidadão no quiosque.</p>	<p>Número de cliente CUF, nº do cartão de Utente, País, Distrito e Concelho de Nascimento, morada (localidade, código postal, país, distrito, concelho, freguesia), profissão, situação profissional, centro de saúde, médico de família, estado civil, nome do cônjuge, nome do pai, nome da mãe, dados relacionados com o seu seguro ou subsistema de saúde (quando pretenda que os serviços prestados pela Unidade de saúde CUF sejam abrangidos pelos mesmos).</p>
Informações de saúde	
<p>Informações sobre as suas marcações, consultas ou exames quando efetua uma marcação/quando solicita informações através dos vários canais (e-mail, telefone, Plataformas da CUF e Contact Center).</p>	<p>Unidade de saúde CUF, a data e hora da marcação, a especialidade do médico, o exame a realizar/realizado, dados constantes da prescrição médica, entre outros necessários à prestação dos serviços; a gravação da chamada (apenas caso a marcação/pedido de esclarecimento/reclamação seja feita através do Contact Center).</p>
<p>No decurso da prestação de cuidados de saúde integrados, incluindo para a gestão dos sistemas e serviços da Unidade de Saúde CUF.</p>	<p>Motivo da consulta/ato, antecedentes pessoais (doenças de infância, imunizações, hábitos, história ginecológica, alergias, medicação, doenças ativas, doenças inativas), antecedentes familiares (situações mais frequentes – diabetes, HTA, TP, cancro, vivo/falecido, causa de morte), exame clínico, diagnósticos, exames complementares, encaminhamento, alertas (diabetes, hipertensão, etc.), grupo sanguíneo; medicamentos prescritos, identificação do prescriptor, código do local de prescrição e dados da receita e regime especial de comparticipação; ato e rubrica do episódio realizado, data de início e fim do episódio, estado do episódio, profissional de saúde que executou o episódio, nº de episódio, tipo de episódio, indicação se existem resultados do episódio e identificador desses resultados, dados genéticos, origem racial ou étnica e dados relativos à vida sexual e orientação sexual.</p>
Dados para os quais tenha consentido no seu tratamento para uma finalidade específica [link para o Documento Geral de prestação de Informação e Pedido de Consentimento]	
<p>Quando participa nos nossos inquéritos/questionários de satisfação</p>	<p>A sua opinião sobre nós</p>
<p>Através da análise de dados partilhados anteriormente por si para efeitos de marketing de serviços e produtos das Unidades de saúde CUF</p>	<p>Dados de identificação, contacto e de consumos, tais como: faixa etária, área de residência, nº de telefone, nº de telemóvel, endereço de correio eletrónico, frequência das visitas às Unidades, Unidade e Serviço da Unidade (área funcional) visitada pelo Cliente,</p>

	dados relativos aos consumos dos clientes (ato, Serviço, quantia, modo de pagamento, data), identificação das Entidades Financeiras (por. ex.: ADSE, Advancecare, Multicare, entre outras..)
Quando utiliza as nossas Plataformas, nos termos das Políticas de Privacidade e de Cookies respetivas	Informações sobre como usa as nossas Plataformas, tais como: IP do dispositivo que utiliza para lhes aceder, a data e hora do início e fim da visita às Plataformas ou o histórico do <i>browser</i> do utilizador.
Quando subscreve as nossas newsletters (por ex. Maternidade , + Saúde)	Dado e-mail, se é ou não cliente CUF e semana de gestação (apenas aplicável na newsletter de Maternidade.)
No início e decurso de estudos/ensaios clínicos	Dados relativos à sua saúde, dados genéticos, origem racial ou étnica e dados relativos à vida sexual e orientação sexual (a especificar pelo monitor ou investigador do estudo/ensaio aquando do pedido de consentimento informado para a participação no estudo/ensaio)

Finalidades e Fundamentos para o tratamento dos dados pessoais

As Unidades de saúde CUF e o ACE apenas tratarão os seus dados pessoais quando estejam devidamente habilitados para o fazer. O RGPD exige, para que o tratamento de dados pessoais seja lícito, que exista um fundamento de licitude adequado para cada finalidade de tratamento específico. Tais fundamentos poderão ser de vária índole.

Assim, o tratamento de dados pessoais poderá ter por base o consentimento do titular dos dados, a execução de um contrato no qual o titular dos dados seja parte, o cumprimento de obrigações jurídicas a que o Responsável pelo Tratamento esteja sujeito, a defesa de interesses vitais do titular dos dados ou, ainda, a prossecução de interesses legítimos do Responsável pelo Tratamento (exceto se prevalecerem os interesses e liberdades fundamentais do titular).

A principal finalidade pela qual tratamos dados, é para efeitos de prestação de cuidados de saúde integrados aos Clientes, bem como para comunicar e gerir a relação das Unidades de saúde CUF com o mesmo.

Já quanto aos tratamentos de dados pessoais realizados pela CUF, nomeadamente, pelo ACE, para o informar sobre notícias e ofertas do seu interesse e para personalizar e melhorar a sua experiência enquanto cliente (através de inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes), o fundamento de licitude no qual a CUF funda tais tratamentos será o **consentimento** dos titulares dos dados, ou seja, dos seus Clientes.

Assim também será quanto ao tratamento de dados dos Clientes das Unidades de Saúde CUF para efeitos da realização de estudos ou ensaios clínicos, sempre que tais estudos ou ensaios não possam ser realizados com recurso a dados anonimizados ou pseudonimizados.

Embora o tratamento de dados naqueles âmbitos seja feito, tendencialmente, com recurso a informação anonimizada ou pseudonimizada, é possível que, em determinados casos, este envolva, inclusivamente, determinados dados identificadores podendo ser relativos à saúde dos titulares, o nº de Cliente, os identificadores dos atos clínicos realizados, entre outros. Nesses casos, o fundamento de licitude para o tratamento dessas categorias especiais de dados será a necessidade do tratamento para a gestão dos sistemas e serviços das Unidades de Saúde CUF.

- **Para a prestação de cuidados de saúde integrados**

De forma a podermos prestar os nossos serviços, utilizamos as suas informações acima referidas para marcar consultas, marcar exames, diagnóstico médico, para fornecer cuidados de saúde, para a gestão dos sistemas e serviços das várias Unidades de saúde CUF, auditoria e melhoria contínua.

Os dados relativos à sua saúde apenas serão tratados por ou sob a responsabilidade de profissionais obrigados a sigilo, na estrita medida do necessário à prestação de cuidados de saúde.

Fundamento - execução do contrato de prestação de serviços de saúde celebrado com os Clientes ou execução de diligências pré-contratuais a pedido dos Clientes (p.ex., quando esteja em causa a marcação de uma consulta ou ato clínico).

Adicionalmente, o tratamento de dados relativos à saúde dos Clientes ou de outras categorias especiais de dados (tais como dados genéticos, dados relativos à vida sexual ou dados relativos à origem étnica dos Clientes) ou quando o mesmo seja feito por colaboradores das Unidades de saúde CUF que não sejam profissionais de saúde clínicos (ver secção “QUE PROFISSIONAIS DA CUF TÊM ACESSO AOS SEUS DADOS?”).

- **Para cumprir com as obrigações legais**

Resposta a pedidos de informações (dados pessoais) à Administração Central do Sistema de Saúde (“ACSS”), à Entidade Reguladora da Saúde (“ERS”) e a outras entidades públicas da área da saúde, bem como aos Tribunais, Solicitadores e aos órgãos de polícia criminal, no exercício dos seus poderes e atribuições (para saber mais acerca das categorias de destinatários dos seus dados pessoais, consulte a secção “EM QUE CIRCUNSTÂNCIAS EXISTE COMUNICAÇÃO DE DADOS A OUTRAS ENTIDADES?”, abaixo).

Fundamento - Cumprimento de obrigações jurídicas do Responsável pelo Tratamento.

- **Para melhorar os nossos serviços e cumprir os nossos objetivos administrativos e comerciais**

Os objetivos de negócio para os quais usamos as suas informações incluem contabilidade, faturação e auditoria, nomeadamente para proteção de interesses vitais dos clientes ou para efeitos de certificação, avaliação e medição dos níveis de serviço da sua Unidade de saúde CUF, deteção e análise de fraude, segurança, efeitos jurídicos e processuais, estudos estatísticos, bem como para o desenvolvimento e manutenção de sistemas.

Fundamento - Interesses legítimos da Entidade responsável pelo tratamento.

- **Para comunicar e gerir a nossa relação consigo**

Podemos contactá-lo através das nossas Plataformas eletrónicas (e.g. MyCUF) ou, se assim preferir, por e-mail, carta ou SMS por motivos administrativos ou operacionais e para envio da seguinte informação de saúde ou de outro tipo (lista não exaustiva): faturas, faturas-recibo, notas de crédito, resultados de exames, prescrições de medicamentos,

requisições de exames, declarações de presença, relatórios médicos, preparações de exames, comprovativos de marcação, consentimentos informados para atos clínicos, consentimentos para faturação adicional, pedidos de autorização de atos clínicos (ex. de/para Seguradoras) e pedidos de portabilidade do processo clínico.

Também vamos utilizar os seus dados pessoais para responder aos seus pedidos, sugestões ou contactos e para melhorar os nossos serviços e a sua experiência enquanto cliente das Unidades de saúde CUF.

Dado que estas comunicações não são realizadas para efeitos de marketing, continuará a recebê-las ainda que tenha optado por não receber comunicações de marketing.

Fundamento - execução do contrato de prestação de serviços de saúde celebrado com os Clientes ou execução de diligências pré-contratuais a pedido dos Clientes (p.ex., quando esteja em causa a marcação de uma consulta ou ato clínico). Adicionalmente, o tratamento de dados relativos à saúde dos Clientes ou de outras categorias especiais de dados (tais como dados genéticos, dados relativos à vida sexual ou dados relativos à origem étnica dos Clientes) ou quando o mesmo seja feito por colaboradores das Unidades de saúde CUF que não sejam profissionais de saúde clínicos (ver secção "QUE PROFISSIONAIS DA CUF TÊM ACESSO AOS SEUS DADOS?"), para efeitos da **gestão dos sistemas e serviços** das Unidades de saúde CUF, é realizado para efeitos de medicina preventiva, diagnóstico médico, prestação de cuidados ou tratamentos de saúde.

- **Para envio de comunicações sobre os nossos produtos e serviços**

Podemos enviar-lhe comunicações por meios eletrónicos, tais como mensagens promocionais de cariz genérico e não ajustadas ao perfil do cliente, sobre produtos e serviços análogos aos que o Cliente contratou anteriormente (serviços de saúde), podendo o Cliente opor-se a qualquer momento ao envio destas comunicações através do cancelamento da subscrição incluído em cada mensagem ou através da gestão das preferências de marketing na sua Área Pessoal MyCUF.

Fundamento - Interesses legítimos da Entidade responsável pelo tratamento.

- **Para personalizar e melhorar a sua experiência enquanto cliente**

Caso tenha consentido neste tratamento, de modo a adaptar os nossos serviços às suas necessidades, interesses e preferências, prestar-lhe um serviço de excelência nas Unidades de saúde CUF com base no seu perfil efetuamos segmentação e envio de comunicações por meios exclusivamente automatizados, não havendo qualquer tipo de intervenção humana nestas operações e permitirá à CUF tomar decisões que poderão produzir efeitos na sua esfera jurídica, ou que o afetem substancialmente de forma similar. Pode consultar o documento que serve esta finalidade [aqui](#).

Por exemplo, com base no seu perfil poderemos enviar-lhe referências de médicos especialistas ou de campanhas das Unidades de saúde CUF que mais visita, com foco nos [Serviços/especialidades](#) mais visitados por si.

Neste sentido, a CUF compromete-se a adotar as medidas adequadas para salvaguardar os seus direitos, liberdades e interesses legítimos, designadamente garantindo-lhe o direito de obter intervenção humana, manifestar o seu ponto de vista e contestar a decisão em causa (para mais informações, ver secção "QUAIS OS DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS?", abaixo).

Também podemos recolher informações sobre como utiliza os nossos websites e aplicações, de modo a compreender os seus interesses. Podemos utilizar estas informações para adaptar o conteúdo e ofertas que vê no nosso website. Que poderá consultar em maior detalhe [aqui](#)

Fundamento - Consentimento do Titular dos dados

- **Para o informar sobre notícias e ofertas do seu interesse**

Podemos enviar-lhe comunicações de marketing, tais como newsletters com notícias nossas, bem como comunicações informativas e de marketing que sejam considerados relevantes para a promoção da sua saúde e para a prestação de um serviço de excelência nas Unidades de saúde CUF.

Tenha em atenção que não partilhamos os seus dados pessoais com outras empresas para efeitos de marketing, exceto se tivermos o seu consentimento para o efeito.

Fundamento - Consentimento do Titular dos dados

- **Para a realização de estudos e ensaios clínicos**

Os estudos e ensaios clínicos, com intervenção direta ou indireta com o cliente, terão finalidades específicas científicas consoante o estudo / ensaio clínico em curso, tais como diagnóstico de patologias, teste de tratamentos inovadores, novos medicamentos, entre outros, sendo que a sua finalidade é sempre referida no consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais nesse contexto (e.g. Quando os estudos ou ensaios clínicos realizados nas Unidades de saúde CUF, no âmbito dos quais as mesmas atuarão, por regra, como Subcontratantes (sendo os Responsáveis pelo Tratamento as promotoras do estudo/ensaio), não puderem ser realizados com recurso a dados anonimizados ou pseudonimizados).

Fundamento - Consentimento do Titular dos dados

Que profissionais da cuf têm acesso aos seus dados?

No âmbito do tratamento dos seus dados pessoais, as Unidades de Saúde CUF observam, a todo o tempo, os princípios da proteção de dados desde a conceção (privacy by design) e por defeito (privacy by default). Tal compromisso implica, entre outros aspetos, que os seus dados pessoais serão de acesso limitado às pessoas que tenham necessidade de os conhecer no exercício das suas funções, na estrita medida do necessário para a prossecução das finalidades de tratamento que já elencámos acima (ver secção “Finalidades e Fundamentos para a recolha dos dados pessoais”).

Assim, quanto aos dados relativos à sua saúde e outras categorias especiais de dados, estes serão, em observância da lei aplicável, de acesso reservado aos médicos e outros profissionais de saúde clínicos adstritos à prestação dos seus cuidados de saúde. Nos casos em que assim não seja, quando os seus dados de saúde e outras categorias especiais de dados forem cedidos por colaboradores não clínicos, as Unidades de saúde CUF e o ACE assegurarão que tais colaboradores assumem obrigações de confidencialidade contratuais perante aquelas e, em certos casos, que tais pessoas apenas tratarão os seus dados sob a responsabilidade e supervisão de um profissional de saúde.

Entre os casos em que o pessoal administrativo ou de suporte técnico tem acesso aos seus dados de saúde e outras categorias especiais de dados encontram-se o tratamento de dados para efeito de faturação dos serviços de saúde que lhe são prestados, para efeito da marcação de consultas e atos clínicos ou para gestão dos seus pedidos de informação ou reclamações (como por ex. gestores cirúrgicos, gestores oncológicos..)

Qual o período de conservação dos seus dados pessoais?

Os dados pessoais dos Clientes que as Unidades de Saúde CUF e o ACE recolhem são tratados no estrito cumprimento da legislação aplicável, sendo armazenados em bases de dados específicas, criadas para o efeito. Tais dados são conservados num formato que permita a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados.

O período de tempo durante o qual os dados são armazenados e conservados varia de acordo com a finalidade para a qual a informação é utilizada. Existem, no entanto, requisitos legais que obrigam a conservar os dados por um determinado período de tempo. Nessa medida, os dados relativos à sua saúde são conservados nos termos da legislação aplicável ao arquivo da documentação hospitalar.

Também tomamos por referencial para determinação do período de conservação adequado as várias deliberações das autoridades de controlo de proteção de dados europeias, nomeadamente da CNPD, no que toca, p.ex., à conservação das chamadas que gravamos para prova de transações comerciais e para monitorização de chamadas, ou para a conservação de logs de acesso às nossas Plataformas.

Quais os direitos dos titulares dos dados?

Nos termos da legislação aplicável, o titular dos dados poderá solicitar, a todo o tempo, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação, eliminação ou a limitação do seu tratamento, a portabilidade dos seus dados, ou opor-se ao seu tratamento, mediante contacto presencial com a Unidade de saúde CUF, através do e-mail dpo@cuf.pt ou de carta endereçada a Encarregado de Proteção de Dados, Avenida do Forte, nº 3 - Edifício Suécia III, Piso 2 - 2790-073 CARNAXIDE.

Acesso

O direito de acesso à informação de saúde por parte do titular (ou de terceiros com o seu consentimento ou nos termos da lei) pode ser exercido diretamente, ou por intermédio de um médico se o titular da informação o solicitar, mediante pedido escrito realizado presencialmente nas Unidades de saúde CUF, após exibição de documento identificativo (Cartão do Cidadão e/ou Procuração).

Poderá obter a confirmação dos dados pessoais que lhe dizem respeito que são objeto de tratamento, bem como o acesso aos mesmos, sendo-lhe disponibilizada, caso requeira e não existam restrições legais, uma cópia dos dados objeto de tratamento por parte da CUF. Neste sentido, o direito de acesso aos seus dados pessoais não é irrestrito, podendo as Unidades de saúde CUF ou o ACE recusar fornecer-lhe uma cópia dos seus dados pessoais em fase de tratamento se o seu acesso prejudicar os direitos e as liberdades de terceiros, inclusivamente das próprias Unidades de saúde e do ACE. Por essa via poderiam, por exemplo, ser revelados segredos de negócio da CUF ou serem violados direitos de propriedade intelectual da mesma. Nesses casos, a entidade Responsável pelo Tratamento

poderá solicitar-lhe que especifique a que informações ou a que atividades de tratamento se refere o seu pedido de acesso, de forma a que aquela possa prestar-lhe as informações solicitadas.

Retirar o consentimento

Nos termos da lei, é-lhe ainda garantido o direito de, através dos meios acima referidos, retirar o seu consentimento para os tratamentos de dados relativamente aos quais o consentimento constitui o fundamento de legitimidade. Para o efeito, tem o direito de retirar o seu consentimento a qualquer momento, o que não invalida, no entanto, o tratamento efetuado até essa data com base no consentimento previamente dado.

Caso não queira receber mais comunicações de marketing da nossa parte, basta clicar no *link* de cancelamento de subscrição na parte inferior de qualquer comunicação de marketing por parte da CUF.

Caso tenha uma conta MyCUF, poderá também gerir facilmente as suas preferências, e a dos deus descendentes ou ascendentes, de marketing através da sua Área Pessoal e pode, a qualquer momento, optar por não receber comunicações de marketing, ao clicar na secção de gestão de comunicação da sua conta.

Apagamento

O Cliente pode ainda, a qualquer momento, solicitar a eliminação dos seus dados pessoais, incluindo a eliminação do próprio MyCUF, nos termos legalmente previstos. Ainda assim, a entidade Responsável pelo Tratamento em cada caso poderá recusar-se a dar provimento ao seu pedido de apagamento dos dados em determinadas situações, nomeadamente quando (i) os dados ainda sejam necessários para a finalidade que motivou a sua recolha, quando (ii) o tratamento não tenha por base o consentimento nem a prossecução de interesses legítimos do Responsável pelo Tratamento, quando (iii) os dados não tenham sido tratados ilicitamente, quando (iv) o tratamento seja necessário para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial ou, ainda, quando (v) os dados sejam necessários para efeitos de medicina preventiva, para o diagnóstico médico, a prestação de cuidados ou tratamentos de saúde ou a gestão de sistemas e serviços de saúde.

Retificação, limitação, oposição ao tratamento e portabilidade

Os titulares dos dados têm o direito de, nos termos da legislação aplicável, solicitar a retificação dos seus dados pessoais, a limitação do tratamento, de se opor ao tratamento ou de obter a portabilidade dos seus dados, verificadas as condições legalmente previstas, ao abrigo do RGPD, caso apresentem motivos válidos relacionados com a sua situação particular. Para o efeito, deverá submeter um pedido para os contactos acima referidos. Em tal eventualidade, o Responsável pelo Tratamento poderá apresentar razões imperiosas e legítimas que justifiquem a continuação desse tratamento, caso em que se reserva o direito de continuar a tratar os seus dados para esses efeitos, tal como nos casos em que tal tratamento seja necessário para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.

Apresentação de queixa à Entidade de Controlo

Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, o titular dos dados tem direito a apresentar uma reclamação à CNPD ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso considere que os seus dados não estão a ser objeto de tratamento legítimo por parte da CUF, nos termos da legislação aplicável e da presente Política.

Utilizadores das plataformas da CUF

A presente Política de Privacidade aplica-se integralmente a todos os utilizadores das Plataformas da CUF. No entanto, dada a especificidade inerente à utilização das referidas plataformas digitais (designadamente, websites e aplicações Saúde CUF, como o MyCUF), importa regular algumas questões particularmente relevantes neste âmbito.

A CUF tem consciência de que o envio de informação pessoal é uma grande preocupação para os Clientes que utilizam a Internet. Assim, em todos os nossos websites e aplicações, os formulários de recolha de dados pessoais obrigam a sessões encriptadas do *browser*, e todos os dados pessoais que nos disponibiliza ficam armazenados de forma segura nos sistemas da CUF, sobre os quais são implementadas as melhores práticas de segurança técnicas e processuais visando a proteção dos seus dados pessoais.

Através das nossas Plataformas, disponibilizamos ligações para websites de terceiros, os quais estão sujeitos a Políticas de Privacidade independentes. Tenha em consideração que a presente Política de Privacidade não se aplica a tais websites e que as entidades da CUF não são responsáveis pela recolha de informações suas por parte dos referidos terceiros através dos respetivos *websites*, pelo que deverá ler a política de privacidade desses terceiros.

Para sua proteção, o acesso a algumas funcionalidades disponibilizadas nas nossas Plataformas (designadamente, a consulta de exames complementares de diagnóstico através da Plataforma MyCUF) encontra-se protegido por uma *password*, a qual não deverá ser transmitida a terceiros. Por questões de segurança, recomendamos que memorize a sua password e que proceda à sua alteração com regularidade.

Solicitamos os dados do seu cartão de crédito/débito unicamente no caso de querer efetuar um pagamento de uma consulta ou ato médico realizado das Unidades de saúde CUF e oferecemos segurança no uso das nossas Plataformas através da tecnologia SSL (*Secure Socket Layer*) que consiste em cifrar as comunicações produzidas entre o seu computador pessoal e o servidor, para que as mesmas não possam ser interceptadas.

Quais as medidas de segurança adotadas pelas unidades de saúde CUF?

A CUF está empenhada em assegurar a confidencialidade, proteção e segurança dos dados pessoais dos seus Clientes, através da implementação das medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os seus dados contra qualquer forma de tratamento indevido ou ilegítimo e contra qualquer perda acidental ou destruição destes dados. Para o efeito, dispomos de sistemas e equipas destinados a garantir a segurança dos dados pessoais tratados, efetuando avaliações de impacto sobre a proteção de dados, criando e atualizando procedimentos que previnam acessos não autorizados, perdas acidentais e/ou destruição dos dados pessoais, comprometendo-se a respeitar a legislação relativa à proteção de dados pessoais dos Clientes e a tratar estes dados apenas para os fins

para que foram recolhidos, assim como a garantir que estes dados são tratados com adequados níveis de segurança e confidencialidade.

Porque reconhecemos a sensibilidade desta informação, elaborámos e divulgámos a todos os nossos colaboradores procedimentos de proteção de dados pessoais, com vista a assegurar o seu conhecimento acerca das obrigações que lhes são impostas nesta matéria. Para garantir a permanente sensibilização dos nossos colaboradores, desenvolvemos ainda ações de formação junto dos mesmos, os quais assumem o compromisso de não revelar a terceiros ou utilizar para fins contrários à lei, qualquer informação pessoal dos Clientes da CUF cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções.

Neste âmbito, a CUF designou também um Encarregado de Proteção de Dados (*Data Protection Officer* ou “DPO”)

Conforme descrito na presente Política de Privacidade (ver secção “EM QUE CIRCUNSTÂNCIAS EXISTE COMUNICAÇÃO DE DADOS A OUTRAS ENTIDADES?”, abaixo), podemos nalguns casos transmitir os seus dados pessoais a terceiros. A CUF definiu regras claras de contratualização do tratamento de dados pessoais com os seus subcontratantes, e exige que estes adotem as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os seus dados pessoais.

Em que circunstâncias existe comunicação de dados a outras entidades?

As Unidades de saúde CUF e o ACE recorrem a outras entidades para a prestação de determinados serviços. Eventualmente essa prestação de serviços poderá implicar o acesso, por estas entidades, a dados pessoais dos seus Clientes. Tal será o caso das entidades que prestem serviços de suporte dos sistemas informáticos das Unidades de saúde CUF, de certos fornecedores de equipamentos médicos, de prestadores de serviços clínicos em determinados Serviços, de empresas de consultoria e sociedades de advogados, e das entidades terceiras que façam a gestão do arquivo físico das Unidades de saúde CUF.

Assim, qualquer entidade subcontratante das entidades da CUF tratará os dados pessoais dos nossos Clientes, em nosso nome e por nossa conta, na estrita obrigação de seguir as nossas instruções. A CUF assegura que tais entidades subcontratantes oferecem garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de forma que o tratamento satisfaça os requisitos da lei aplicável e assegure a segurança e proteção dos direitos dos titulares dos dados, nos termos do acordo de subcontratação celebrado com as referidas entidades subcontratantes.

A CUF poderá, ainda, transmitir, dados pessoais dos seus Clientes a entidades terceiras, quando julgue tais comunicações de dados como necessárias ou adequadas (i) à luz da lei aplicável, (ii) no cumprimento de obrigações jurídicas/ordens judiciais, (iii) para responder a solicitações de autoridades públicas ou governamentais ou (iv) para efeito de certificação, avaliação e medição dos níveis de serviço das Unidades de saúde CUF.

Neste sentido, A CUF poderá transmitir os seus dados pessoais à ERS, à ACSS, aos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), ao INFARMED ou às Administrações Regionais de Saúde, aos Tribunais, Solicitadores, aos órgãos de polícia criminal ou ao Ministério Público quando seja notificado para o efeito ou quando tal seja necessário para o cumprimento de obrigações jurídicas, conforme legalmente previsto.

Em qualquer das situações acima mencionadas, a CUF compromete-se a tomar todas as medidas razoáveis para garantir a proteção efetiva dos dados pessoais que trata.

Em que circunstâncias poderão os seus dados ser objeto de transferências internacionais?

Entende-se por transferências internacionais de dados pessoais, as transferências que sejam ou venham a ser objeto de tratamento após transferência para um país terceiro (não localizado na União Europeia) ou para uma organização internacional, podendo a transferência ocorrer entre dois ou mais responsáveis pelo tratamento ou entre responsáveis pelo tratamento e subcontratantes;

Para efeitos da obtenção de certificações, bem como para a avaliação e medição dos níveis de serviço das Unidades de saúde CUF, estas podem transferir alguns dos seus dados pessoais para países terceiros (que não pertençam à União Europeia ou ao Espaço Económico Europeu).

Nesses casos, a CUF implementará as medidas necessárias e adequadas à luz da lei aplicável para assegurar a proteção dos dados pessoais objeto de uma tal transferência, cumprindo rigorosamente as disposições legais relativamente aos requisitos aplicáveis a tais transferências, nomeadamente informando previamente os Clientes neste âmbito.

Contacte-nos

Poderá contactar o Encarregado de Proteção de Dados (“DPO”) da CUF para mais informações sobre o tratamento dos seus dados pessoais, bem como quaisquer questões relacionadas com o exercício dos direitos que lhe são atribuídos pela legislação aplicável e, em especial, os referidos na presente Política de Privacidade, através dos seguintes contactos:

e-mail: dpo@cuf.pt

Morada: Avenida do Forte, nº 3 - Edifício Suécia III, Piso 2 - 2790-073 CARNAXIDE

Como pode ficar a conhecer quaisquer alterações à nossa política de privacidade?

A CUF reserva-se o direito de, a qualquer momento, proceder a modificações ou atualizações à presente Política de Privacidade, sendo essas alterações devidamente atualizadas nas nossas Plataformas. Sugerimos que as consulte regularmente para estar a par de eventuais alterações.

Data da última atualização: 29 de Junho de 2020.