

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

LEIA COM MUITA ATENÇÃO OS TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE do Sistema denominado MED192 inerentes aos sites [www.med192.com.br](http://www.med192.com.br), [www.med192.com](http://www.med192.com) e através de aplicativos móveis em sistema IOS e ANDROID, de propriedade da empresa MED192 TELECONSULTAS LTDA., inscrita no CNPJ/MF n.º 37.078.237/0001-03. MED192 é um aplicativo de plataforma de serviços que realiza a conexão entre um médico devidamente inscrito no Conselho Regional de Medicina e o paciente. A supervisão técnica dessa plataforma é realizada por profissional regularmente inscrito no Conselho Regional de Medicina. Ao acessar o sistema, por qualquer meio, inclusive através de um cadastro de terceiro, o usuário aceita os Termos e Condições inerentes ao(s) serviço(s) objeto de teletriagem e/ou teleorientação e/ou teleconsulta. Caso não aceite qualquer dos termos ou condições, está plenamente ciente de que não deve acessar o sistema, e muito menos utilizar dos seus Serviços. Com o simples acesso ao sistema, você aceita os atuais Termos e Condições de Uso, aceitando inclusive as alterações à Termos anteriores. Ao utilizar os serviços do sistema MED192 o usuário e o paciente autorizam o uso de suas imagens e autorizam que sejam fornecidas aos médicos cadastrados no sistema e aos hospitais ou entidades médicas que se fizerem mister; e ainda, autoriza o Conselho Regional de Medicina a ter acesso ao sistema, no tocante a sua supervisão legal. A MED192 poderá a qualquer tempo, deixar de oferecer os serviços, inclusive negando seu acesso, sem prévio aviso e sem justo motivo. Aditivos dos Termos e Condições, bem como Termos Adicionais de eventuais promoções, atividades ou eventos, entrarão em vigor no ato da postagem da versão atualizada no site e/ou aplicativo; assim, o acesso após essa postagem, incorrerá no aceite dos novos termos e condições de uso.

### **GLOSSÁRIO**

**USUÁRIO:** pessoa que realiza o cadastro junto ao sistema denominado MED192, com o intuito de utilizar os serviços prestados por profissionais de saúde.

**PACIENTE:** pessoa que utiliza os serviços pelo sistema denominado MED192, mesmo que através do cadastro de terceiro.

**MÉDICO:** profissional de medicina, registrado no Conselho Regional de Medicina, que prestará serviço de telemedicina.

**TELEMEDICINA:** é o exercício da medicina mediado por tecnologias para fins de assistência, educação, pesquisa, prevenção de doenças e lesões e promoção de saúde.

**TELETRIAGEM:** é o ato realizado por um médico com avaliação dos sintomas, à distância, para definição e direcionamento do paciente ao tipo adequado de assistência que necessita ou à um especialista.

**TELECONSULTA:** é a consulta médica remota, mediada por tecnologias, com médico e paciente localizados em diferentes espaços geográficos.

**TELEORIENTAÇÃO:** é o ato médico realizado para preenchimento a distância de declaração de saúde e para contratação ou adesão a plano privado de assistência à saúde.

**APLICATIVO ATIVO ou USUÁRIO ON LINE:** é quando o usuário acessa o sistema com seu login e senha.

**CRM:** Conselho Regional de Medicina.

**CFM:** Conselho Federal de Medicina.

## **DO CADASTRO**

Os dados e imagens do usuário e/ou paciente serão trafegados pela rede mundial de computadores (internet) através da infraestrutura e gerenciamento da MED192, a qual atende a todas as exigências legais da Resolução CFM n.º 2227/18, bem como da PORTARIA Nº 467, DE 20 DE MARÇO DE 2020 do Ministério da Saúde, **com Nível de Garantia de Segurança 2 (NGS2) e o padrão ICP-Brasil**; com privacidade e garantia do sigilo profissional das informações.

## **DOS DADOS, IMAGENS, TEXTOS, ÁUDIOS e PRESCRIÇÕES MÉDICAS**

O usuário e/ou paciente está ciente de que todos os dados trocados por imagem, texto e/ou áudio entre médico e paciente serão armazenados no sistema. O usuário e/ou paciente aceita que essas informações sejam gravadas e armazenadas, bem como que poderão ser transmitidas à hospitais, centros de saúde, outros profissionais da área de saúde à pedido do médico que fez a prestação do serviço, caso este profissional entenda por vital e/ou passível de danos à saúde do paciente, a fim de antecipar as informações para um atendimento decorrente da análise médica configurada ou por determinação judicial, ou ainda nos casos que exigem notificação do caso. Em não sendo de suma importância temporal a transmissão dessas informações, o profissional deverá pedir o consentimento de transmissão dos dados ao usuário durante o atendimento virtual ou através de outro meio comprobatório expresso. O usuário/paciente ou seu representante legal, consente com a teleconsulta/teleatendimento/teletriagem/teleorientação, no ato de solicitar o serviço, declarando ser um ato realizado por sua livre decisão.

## **DA TELECONSULTA**

A teleconsulta é a consulta médica remota, mediada por tecnologias, com médico e paciente localizados em diferentes espaços geográficos, cujo profissional poderá, se julgar mister, prescrever receita médica.

A teleconsulta subentende como premissa obrigatória o prévio estabelecimento de uma relação presencial entre médico e paciente, sendo que o sistema MED192 emitirá um pedido de confirmação de que o usuário/paciente declara que já teve uma relação presencial com aquele médico que o sistema realizou a conexão para a vídeo chamada ou que encontra-se em local remoto e/ou de difícil acesso. A responsabilidade por essa informação é exclusiva do usuário/paciente, posto que o profissional que realizará o atendimento não possuirá tempo hábil para a confirmação dessa informação; em especial pela quantidade de pacientes que cada profissional possui ou pelo fato de estar atendendo fora de seu consultório médico e não possuir os cadastros de seus pacientes para consulta instantânea. Caso o usuário/paciente não se enquadre nessas condições, deverá cancelar imediatamente o atendimento ou aceitar que aquele atendimento seja modificado para uma Teletriagem. Ressalta-se que nos atendimentos por longo tempo ou de doenças crônicas, é recomendado consulta presencial em intervalos não superiores a 120 dias. A Teleconsulta poderá ser realizada, mesmo inexistindo relação pessoal entre médico e paciente, nos casos autorizados pela legislação.

## **DA TELETRIAGEM**

A teletriagem médica é o ato realizado por um médico com avaliação dos sintomas, à distância, para definição e direcionamento do usuário/paciente ao tipo adequado de assistência que necessita ou à um especialista. O usuário/paciente está plenamente ciente de que a teletriagem não se trata de um diagnóstico médico. Ressalta-se que a teletriagem é uma ato diverso de uma consulta médica, e portanto, não terá receita médica e outras faculdades inerentes à uma consulta médica. Salieta-se ainda, que a orientação prestada pelo médico no tocante que o usuário/paciente deverá consultar um hospital ou qualquer

outro estabelecimento médico e/ou um especialista, mesmo que indicado pelo médico, não configura uma obrigação do paciente em contratar os serviços daquela instituição/profissional especialista; tratando-se de uma mera sugestão, podendo o paciente procurar o estabelecimento médico/especialista que desejar. Bem como, que no caso do paciente não seguir a orientação médica de procurar um estabelecimento médico ou um profissional especialista, isenta de qualquer responsabilidade o médico que prestou as orientações. Ou seja, o usuário/paciente está plenamente ciente de que a Teletriagem é ato do médico avaliar os sintomas e direcionar o paciente para o tipo adequado de assistência, e que uma análise profunda dos diagnósticos do paciente devem ser realizados presencialmente com um médico especialista, já que a avaliação médica dos sintomas foi realizada através dos relatos do paciente, sem contato físico médico-paciente.

### **DA TELEORIENTAÇÃO**

A teleorientação é o ato médico realizado para preenchimento à distância de declaração de saúde e para contratação ou adesão à plano privado de assistência à saúde. Na teleorientação são vedadas indagações a respeito de sintomas, uso de medicamentos e hábitos de vida.

O usuário/paciente ou seu representante legal, aceita que o tipo de atendimento seja modificado pelo médico profissional que está realizando o ato, caso este entenda que aquele determinado caso seja tecnicamente diverso do tipo de serviço inicialmente contratado pelo usuário/paciente; mesmo que haja divergência de valores do serviço, quando da contratação. Dessa forma, caso o usuário/paciente tenha alguma dúvida sobre qual o tipo de serviço deve ser contratado, este deverá escolher a opção de menor valor, posto que durante o atendimento, o profissional poderá alterar (ou solicitar que o usuário/paciente realize a alteração) do tipo de atendimento; sendo acrescido os valores, caso seja o caso, mediante o devido aceite do usuário/paciente.

### **DO USO POR TERCEIROS OU REPRESENTANTES LEGAIS**

A senha de acesso é de responsabilidade exclusiva do usuário que realizou o cadastro no sistema MED192, o qual será responsável exclusivo pela sua guarda e sigilo. Dessa forma, caso o usuário forneça a senha à terceiros e/ou deixe o aplicativo ativo e outrem utilize do sistema através do seu cadastro, este será responsável pelos atos da pessoa que está utilizando, isentando o médico e a MED192 de quaisquer responsabilidades. O ato do paciente ser um menor de idade, significa que o usuário é o seu representante legal, e estará automaticamente responsável pelo ato; não necessitando que o profissional realize qualquer tipo de verificação nesse sentido. Caso o paciente seja um terceiro, inobstante a responsabilidade ser do usuário, já que este forneceu o acesso (orientamos que o usuário realize o seu próprio cadastro), caso isso não seja possível que, ao início da vídeo chamada esclareça essa informação ao médico, a fim de evitar que o profissional confunda a pessoa que está sendo atendida, em especial, no caso de ser uma teleconsulta, já que o profissional pode basear sua avaliação em dados/exames anteriores.

### **DO SERVIÇO**

Ao médico é assegurada a liberdade e completa independência de decidir se utiliza/aceita ou recusa a telemedicina, indicando a consulta presencial sempre que entender necessário.

O atendimento via teletriagem/teleconsulta/teleorientação não possuirá um tempo limite, posto que uma consulta, avaliação ou orientação médica possui variação de tempo de atendimento de acordo com cada caso. Dessa forma, quando da contratação do serviço, o usuário/paciente está ciente de que o preço da teleconsulta, teleorientação, teletriagem se refere ao espaço temporal de até 05 (cinco) minutos, estando ciente de que poderá contratar o tempo que entender necessário, e será alertado através do sistema com tempo hábil para tanto. O médico poderá realizar a extensão desse tempo quando julgar

necessário, sem qualquer custo ao usuário/paciente. O pedido de extensão do tempo de atendimento, mesmo que através de pagamento para tanto, não obriga o profissional a aceitar, caso entenda que o atendimento já fora prestado de forma satisfatória. Salienta-se que o valor da contratação se refere para cada espaço temporal contratado (de 11 segundos à 05 minutos). atendimentos com até 10 segundos não serão cobrados, sendo que o médico concorda com esse tempo de isenção, não podendo em nada reclamar, mesmo que nesse tempo tenha realizado qualquer orientação.

#### **DO VALOR DO SERVIÇO**

O valor inerente a contratação de cada serviço, pode variar à qualquer tempo, independentemente de aviso prévio. O valor descrito no momento da contratação do determinado serviço, será correspondente ao atendimento remoto da telemedicina, pelo espaço temporal de até 05 minutos. Ou seja, mesmo que o atendimento seja encerrado antes do tempo de 05 minutos, se dará por completo o atendimento; inexistindo qualquer direito a reembolso de quaisquer valores. O fato da empresa MED192 e/ou do profissional ora prestador de serviço, isentar algum atendimento/serviço e/ou estender o tempo de atendimento gratuitamente, trata-se de uma mera liberalidade, não constituindo em um direito ao usuário.

#### **DO REEMBOLSO DE VALORES**

*Por perda de conexão do sistema:* caso o atendimento seja interrompido por qualquer falha do sistema, por culpa exclusiva da empresa MED192, o usuário terá o direito a ser reconectado com o profissional que lhe estava atendendo, sem qualquer custo extra. Caso aquele profissional não esteja disponível para atendimento (on line), o usuário poderá optar por ser atendido posteriormente; realizar conexão com outro profissional ou ser reembolsado do valor pago. Caso a interrupção tenha ocorrido por culpa exclusiva do usuário, tais como queda da internet do usuário, aparelho de conexão (celular, tablete, computador) sem bateria/energia ou defeito, o serviço se dará como realizado, sem direito a qualquer reembolso. Cumpre destacar, que no caso de perda do sinal de internet do usuário, este deverá pedir o reembolso dos danos sofridos à empresa prestadora do serviço. Por fim, caso a interrupção do serviço tenha ocorrido por culpa exclusiva do profissional que estava prestando o serviço, este será responsável por reembolsar o usuário dos valores pagos, inclusive dos custos dos serviços da empresa MED192 ora intermediadora, ou em realizar a reconexão sem custo ao usuário (caso o usuário aceite a reconexão), estando ciente de que os custos/taxas da empresa intermediadora poderão ser cobrados, mesmo em caso de reconexão, por se tratar de um novo serviço. No caso do serviço médico não ter sido prestado de forma adequada, o usuário deverá proceder reclamação diretamente ao profissional, posto que este é responsável exclusivo pela prestação do serviço. Ressalta-se, que a responsabilidade da empresa MED192 é meramente a conexão e disponibilização do sistema de interligação entre o usuário e o profissional no serviço de telemedicina; restringindo sua responsabilidade somente a este serviço de conexão.

#### **DO REPASSE DOS VALORES AOS PRESTADORES DE SERVIÇO**

Os honorários profissionais do médico prestador do serviço da telemedicina, em qualquer de sua espécies, serão correspondentes à 80% (oitenta por cento) do valor objeto da contratação; sendo que o saldo de 20% (vinte por cento) será de direito da empresa MED192 à título de taxa pela intermediação do serviço e uso do seu sistema. Os honorários acumulados pelo profissionais, serão repassados ao profissional até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação do serviço, sem qualquer tipo de reajuste/atualização. O profissional autoriza que a empresa intermediadora MED192

realize a retenção/desconto de valores inerentes à reembolsos de usuários, caso esse(s) reembolso seja de responsabilidade do profissional.

### **DA ESCOLHA DO MÉDICO**

O Paciente poderá optar pelo médico que realizará o serviço médico. Para tanto, o usuário deverá buscar pelo nome completo ou número do CRM do médico. Caso o usuário não opte por um médico determinado, ao escolher pela especialidade ou sintomas, o sistema realizará a conexão com qualquer médico que esteja on line e disponível naquele momento.

### **GRAVAÇÕES ILÍCITAS**

É expressamente vedado a gravação, divulgação ou fornecimento à outrem, das imagens e conteúdo. O uso ilícito será reportado à autoridade policial para as medidas cabíveis. Salienta-se que os casos em que é necessário a análise visual de partes íntimas, é vedado através deste sistema, ante o risco de exposição da imagem; isentando a MED192 de qualquer responsabilidade, mesmo em caso de divulgação das imagens por qualquer meio/motivo, à exemplo de *hackers*.

### **DO ARRENDAMENTO, LOCAÇÃO OU USO DO SISTEMA**

A MED192 poderá ser objeto de arrendamento/aluguel/uso por terceiros, mediante prévio contrato expresso. Nesses casos, poderá ocorrer promoções, campanhas ou outras formas para acesso dos usuários. Essas concessões podem ser restritas à um local (um município por exemplo), à uma instituição/empresa/plano de saúde. Sendo que a concessão de descontos/gratuidades do serviço, podem ser restritas à determinadas pessoas, regiões, setores, associados ou qualquer espécie/tipo que seja de interesse das partes contratantes. A espécie de contratação e suas particularidades devem ser objeto de contrato específico. O fato de existirem promoções ou até mesmo isenções nos serviços, não implicará no direito de todos os usuários serem beneficiados. Qualquer desconto ou concessão feita no MED192, não implicará em qualquer direito ao usuário.

### **CONSIDERAÇÕES GERAIS**

A Med192 não garante que no momento da solicitação do serviço, tenha um médico on line e/ou disponível para a realização do serviço. A telemedicina é recomendada para condições médicas de baixa complexidade em atenção primária/casos de pequena gravidade de saúde, tais como gripe leve, dor de garganta e dor de cabeça leve. Para casos de emergência, tais como infarto, acidentes, cortes/perfurações, o usuário não deverá utilizar o sistema de telemedicina e se dirigir imediatamente ao Hospital mais próximo. A MED192 não é responsável por cobranças indevidas ou errôneas realizadas pelas operadoras dos cartões de créditos, débitos ou instituições que emitirem boleto bancário; posto que utiliza-se de processador de pagamento de terceiros para conexão com a conta de cartão de crédito/débito do usuário. Caso o login ou senha sejam violados, deverá imediatamente notificar a MED192, requerendo expressamente o bloqueio da conta. O cancelamento dos meios de pagamentos (cartão de crédito) que estiverem cadastrados no sistema, devem ser imediatamente cancelados diretamente com a operadora do cartão de crédito/débito. O acesso ao sistema deve ser pessoal, sem qualquer fim comercial por parte do usuário. É expressamente vedado qualquer divulgação ou utilização de dados. O download do aplicativo e o registro do usuário é gratuito. Existirá cobranças de taxas/serviços/valores somente quando houver uma prestação do serviço de telemedicina, cujo valor será de conhecimento prévio do usuário. Para fins de desativação da conta do usuário, este deve enviar um e-mail para [desativacao@med192.com.br](mailto:desativacao@med192.com.br) solicitando a desativação (esse e-mail deve ser enviado da conta de e-mail do usuário cadastrada no aplicativo ou através de notificação extrajudicial; cumulativamente o usuário



deverá apagar o aplicativo de todos os seus aparelhos. Nesse caso, a MED192 poderá continuar armazenando o histórico/dados/imagens, para fins de prevenção pessoal ou por determinação legal. O armazenamento das imagens/sons/textos/prescrições/dados em geral poderão ter sua resolução reduzida. O fornecimento de dados/imagens/prescrições/dados devem ser expressamente requeridas pela parte interessada através do e-mail [arquivoimagens@med192.com.br](mailto:arquivoimagens@med192.com.br). A MED192 se reserva ao direito de requerer apresentação de documentos que entender pertinentes, em especial, de declaração com firma reconhecida por verdadeiro. O prazo para o fornecimento dos dados/imagens/prescrições/dados poderá variar de acordo com o tempo de arquivamento, tamanho ou resolução, sendo necessário o processamento da criptografia. Dessa forma, a MED192 fornecerá as informações solicitadas no prazo que for necessário para a busca, transformação, transmissão. O usuário e o médico autorizam a MED192 a enviar para o e-mail ou telefone de cadastro, quaisquer informações, promoções, publicidades ou oferecimento de serviços, mesmo que de parceiros comerciais.