

Política de Privacidade

A privacidade é muito importante para nós, na knok. Esta Política de Privacidade descreve o modo como recolhemos e usamos os dados pessoais e as circunstâncias nas quais podemos partilhar esta informação. Esta Política de Privacidade aplica-se às práticas de privacidade deste site de Internet, de todos os produtos ou serviços fornecidos por nós e descritos no site e a outras interações da knok com os utilizadores do site. Ao usar o site, podem surgir avisos adicionais sobre as práticas e opções relativas à informação. Deve ler esses avisos de privacidade adicionais para compreender como se aplicam a si. Visitando ou usando de outro modo o site, está a aceitar os Termos de Utilização do site e a consentir nas práticas de recolha, utilização e divulgação da knok e outras atividades descritas nesta Política de Privacidade, e quaisquer declarações de privacidade adicionais que possam ser publicadas numa parte específica do site. Se não aceitar e consentir, deve interromper a utilização do site, e desinstalar todos os respectivos downloads e aplicações.

Introdução

A Política de Proteção de Dados Pessoais da knok healthcare, adiante designada por knok, pretende dar a conhecer a todos os clientes, colaboradores, prestadores de serviços, ou qualquer entidade que direta ou indiretamente se relacione com esta no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, as regras e princípios da organização relativos à proteção de dados pessoais. Desta forma, pretende-se partilhar com as partes interessadas os dados que recolhemos e a sua finalidade, dando ainda a conhecer as medidas que tomamos para proteger a sua privacidade. A knok assume assim uma política rigorosa para a Proteção dos Dados, assegurando que todos os que nos confiam os seus dados pessoais, conhecem a forma como os dados são tratados e quais os seus direitos nesta matéria. A informação criada, processada e armazenada pela knok, independentemente do seu suporte ou formato, e utilizada durante as atividades operacionais e administrativas do negócio, tem que ser protegida. Deste modo, a Segurança da Informação assenta em três fatores essenciais:

- 1) Confidencialidade significa que a informação está protegida contra o acesso ou exposição a entidades não autorizadas. Basicamente, significa que um utente deve ser capaz de confiar que a informação pessoal confidencial não é acedida por ninguém que não tenha os direitos e uma finalidade concreta para aceder a essa mesma informação. Devido à informação sensível nas aplicações clínicas e da quantidade de dados partilhados através do ecossistema de saúde, a confidencialidade assume-se como um dos pilares cruciais.
- 2) Integridade significa que a informação mantém todas as características definidas pelo seu responsável, incluindo o controlo das alterações ao longo do seu ciclo de vida. Os utentes devem ser capazes de confiar que os dados a que os profissionais de saúde têm acesso são precisos e completos e que o tratamento prescrito se baseie nesses mesmos dados. Na prestação de cuidados de saúde a integridade ganha um peso ainda mais relevante na medida em que uma falha na integridade dos dados pode ter como resultado danos diretos para a saúde do utente.
- 3) Disponibilidade significa que a informação está acessível ao pessoal autorizado sempre que for relevante. Trata-se de dar acesso à informação quando ela é necessária e, muitas vezes, num determinado contexto. É também objetivo do presente documento garantir o cumprimento com as disposições legais aplicáveis sobre a proteção de Dados, nomeadamente no Regulamento Europeu de Proteção de Dados (Regulamento nº 2016/679 de 27 de abril de 2016) e a Lei n.º 58/2019 que assegura a execução no ordenamento jurídico português do RGPD.

Definições

Para efeitos da presente política e do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), entenda-se por:

«**Dados pessoais**», informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular;

«**Tratamento**», é qualquer operação ou um 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.

«**Responsável pelo tratamento**», a pessoa singular ou colectiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais;

«**Consentimento**» do titular dos dados, uma 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 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. «**Minimização dos dados**». Princípio que impõe que os dados pessoais recolhidos devem ser limitados ao que é necessário relativamente às finalidades para os quais são tratados.

«**Violação de Dados Pessoais**» Violação da segurança que provoque, de modo accidental, ou ilícito, a destruição, perda, alteração ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

Política de Proteção de Dados

Responsabilidade pela Recolha e Tratamento

A knok é a entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais. Os profissionais da knok (colaboradores ou prestadores de serviços) são um importante elemento no ciclo de vida do tratamento de dados dos clientes, na medida em que, em regra, são estes que recolhem e tratam dados. Os profissionais deverão, assim, adotar um conjunto de procedimentos e cautelas na forma como manuseiam os dados, de forma a garantir a confidencialidade dos dados e, conseqüentemente, evitar falhas de segurança e acessos não autorizados.

Finalidade da Recolha de Dados Pessoais

A knok recolhe dados pessoais com fins precisos, explícitos e legítimos, e nunca tratará esses dados de forma incompatível com esses objetivos. A knok utiliza os dados pessoais para a identificação dos clientes, agendamento e realização de serviços médicos, faturação e cobrança dos serviços prestados, avaliação da satisfação, resposta a reclamações e sugestões bem como para outros fins consentidos pelo titular ou decorrentes de imposição legal.

Recolha de Dados Pessoais

Ao recolher dados pessoais, a knok informa o titular dos mesmos da finalidade para o qual são recolhidos. No momento da recolha, os profissionais da knok asseguram o princípio da minimização, assegurando-se de que apenas são recolhidos os dados pessoais estritamente necessários para o ato em questão. Deverá ainda ser garantida a prestação de informação acerca dos termos em que os dados pessoais irão ser utilizados, através dos seguintes elementos:

- Entidade e contactos do responsável pelo tratamento (knok);
- Finalidade do tratamento;
- Eventuais destinatários dos dados;
- Transferência internacionais de dados e informações a esse respeito (se aplicável);
- Prazo de conservação dos dados;
- Condições de acesso, retificação e eliminação dos dados;
- Possibilidade de o titular retirar o consentimento;
- Direito a apresentar reclamação perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd)• Se o titular está ou não obrigado a fornecer os dados, e consequências do não fornecimento;• Existência de decisões automatizadas (i.e. indicação se o titular dos dados fica sujeito a qualquer decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado dos seus dados).

Que Dados Recolhemos

Ao usar o nosso site, recolhemos certos dados sobre si e sobre a sua utilização do site. Os dados que recolhemos pertencem a três categorias diferentes: (a) informação que nos fornece; (b) informação que recolhemos de si automaticamente quando usa o nosso site; e (c) informação que recolhemos dos nossos parceiros e de outras fontes. De forma não exaustiva recolhemos:

Informação que nos fornece:

- Nome completo
- Endereço de e-mail
- Número de telefone
- Data de nascimento
- Sexo biológico
- NIF (opcional – depende do país)
- Razão da sua consulta, exames ou testes que está a marcar, sessão em que participa, etc.
- Qualquer informação adicional que tenha partilhado ou carregado (por exemplo, questionários, detalhes adicionais) durante o processo de marcação da consulta

No caso dos profissionais de saúde, são recolhidos os seguintes dados:

- Nome completo
- Endereço de e-mail
- Número de telefone
- Número de cédula profissional
- Informação pessoal presente na página de perfil público do profissional
- A sua imagem
- Detalhes de clínicas com as quais colabora
- Quaisquer outros dados que nos forneça durante o processo de registo ou durante a execução de um contrato pago.

Informação recolhida automaticamente:

Os dados de utilização podem incluir endereço de IP, identificador de dispositivo, tipo de browser, sistema operativo, informação sobre a sua utilização do site, e dados relativos a hardware relacionado com a rede (por ex., computador ou dispositivo móvel). Os métodos que podem ser usados na plataforma para recolher dados de utilização incluem:

- Informação de registo: informação de registo são dados sobre a sua utilização da plataforma, tais como endereço de IP, tipo de browser, prestador de serviços de Internet, páginas de referência/saída, registos de data/hora e dados relacionados, e podem ser guardados em ficheiros de registo.
- Informação recolhida por tecnologias de localização: tecnologias de identificação de localização, dispositivo de autenticação, e outras tecnologias de localização presentes e desenvolvidas no futuro (“Tecnologias de Localização”) podem ser usadas para recolher informação sobre interações com o site.
- Tecnologias de identificação da localização: software de GPS (*global positioning systems*), geo-filtragem e outras tecnologias de deteção de localização localizam-no (por vezes com precisão) para efeitos de verificação da sua localização e transmitem ou restringem conteúdo com base na sua localização.

Dispositivos de autenticação: um dispositivo de autenticação é um identificador único emitido pelo sistema operativo do seu dispositivo móvel. Embora possamos aceder a uma lista de dispositivos de autenticação, a aplicação e os dispositivos de autenticação não nos revelam a sua identidade, a identidade do dispositivo único ou informações de contacto.

Cookies: os cookies são identificadores alfanuméricos que transferimos para o meio de armazenamento permanente do seu computador (ou outro dispositivo) (por ex., disco rígido) através do seu browser para permitir que os nossos sistemas reconheçam o seu browser e nos indiquem como e quando as páginas do nosso site são visitadas e por quantas pessoas. Usamos cookies para melhorar as experiências dos visitantes, para saber mais sobre a sua utilização do site e para melhorar a qualidade. Os cookies da Empresa não recolhem Dados Pessoais, mas podemos combinar a informação recolhida através dos cookies com os Dados Pessoais para perceber quem é ou qual é o seu nome de utilizador ou endereço de e-mail. A maior parte dos browsers dispõem de uma opção para desligar a funcionalidade dos cookies, o que evitará que o seu browser aceite novos cookies, permitindo-lhe, para além disso (dependendo do grau de sofisticação do software do seu browser) decidir aceitar ou não cada novo cookie de várias maneiras. Contudo, recomendamos firmemente que deixe os cookies ativados, uma vez que os cookies lhe permitem tirar partido de algumas das funcionalidades mais atrativas do nosso site. Os anúncios que aparecem no site podem ser apresentados aos utilizadores pelos nossos parceiros publicitários, que podem definir cookies. Estes cookies permitem ao servidor de anúncios reconhecer o seu computador ou outro dispositivo de cada vez que lhe enviam um anúncio online para compilar informações sobre si ou outras pessoas que usem o seu computador ou dispositivo. Esta informação permite às redes de anúncios, entre outras coisas, apresentar anúncios direcionados que acreditam ser do seu interesse. Esta Política de Privacidade cobre o uso de cookies pela Empresa e não cobre o uso de cookies por parte de quaisquer anunciantes.

Alterações à Política de Privacidade

Utilização de Tecnologias Avançadas no Tratamento de Dados no serviço da knok

A knok poderá recorrer a tecnologias avançadas, incluindo soluções baseadas em Inteligência Artificial, com o objetivo de apoiar a prestação de cuidados de saúde através da sua plataforma. Estas tecnologias podem ser utilizadas para processar e analisar diferentes tipos de dados e conteúdos partilhados pelos utilizadores, com a finalidade de tratar informação útil e relevante para os profissionais de saúde no contexto clínico. O tratamento automatizado de dados pode abranger, por exemplo, comunicações, ficheiros carregados na plataforma ou outra informação inserida no decurso da utilização dos serviços. Este tipo de processamento será realizado apenas quando tiver fundamento legal adequado e, sempre que necessário, mediante o consentimento prévio, informado e explícito

do utilizador. A utilização destas tecnologias é implementada em conformidade com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados e privacidade, garantindo o respeito integral pelos direitos dos titulares dos dados. A knok adota medidas técnicas e organizativas apropriadas para assegurar a segurança, confidencialidade e integridade da informação tratada no âmbito destas funcionalidades.

Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais

Nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados, é garantido ao titular dos dados, o direito de acesso, atualização, retificação, limitação do tratamento ou eliminação dos seus dados pessoais, mediante pedido endereçado à knok, através do email privacy@knokcare.com ou carta para a morada: knok healthcare – R. Mouzinho de Albuquerque 742, 1º, 4450-007, Matosinhos, Portugal

Acesso aos Sistemas de Informação/Plataformas

Os profissionais de saúde devem garantir o acesso reservado aos sistemas de informação e plataformas nos quais são registados dados de saúde. Os profissionais de saúde devem ainda abster-se de duplicar as bases de dados da clínica, criando, por exemplo, ficheiros próprios com a informação da base de dados/aplicação a que acede.

Registo e Acesso à Informação Clínica

O registo da informação clínica dos clientes deve ser efetuado, diretamente, pelo profissional da área de saúde. Apenas devem ser recolhidos e, conseqüentemente, registados os dados estritamente necessários para assegurar a prestação de cuidados médicos. O profissional de saúde deverá apenas aceder à informação clínica do cliente, no Processo Clínico ou outro, na medida em que tal seja necessário para a prossecução das suas funções.

Partilha da Informação Clínica

A informação clínica não deve ser partilhada com terceiros, exceto para assegurar a continuidade da prestação de cuidados de saúde. Nessa situação, o profissional deve garantir que a partilha é efetuada, de forma segura e confidencial, a outro profissional sujeito à obrigação de confidencialidade e sigilo e que se tem todos os cuidados com esta partilha de informação.

Transporte da Informação Clínica

Os profissionais de saúde devem abster-se de, de alguma forma, transportar informação clínica constante do Processo Clínico ou outro, exceto nos casos autorizados pelos responsáveis da Instituição e para efeitos de garantia da continuidade da prestação de cuidados médicos. Sempre que tal suceda, deverão ser adotadas medidas de segurança especiais, de forma a assegurar que a informação não é acedida por terceiros de forma indevida (em particular, a informação deverá ser anonimizada e/ou encriptada).

Utilização de Dispositivos Pessoais

O profissional da área da saúde não deve utilizar ou, de alguma forma, ligar dispositivos pessoais aos sistemas e plataformas da knok, exceto nos casos em que exista aprovação prévia dos responsáveis da entidade. Caso tal suceda, e atenta à natureza da informação, o profissional deve ter em consideração que o acesso à rede através de dispositivos móveis pessoais acarreta riscos de segurança e confidencialidade, pelo que deve adotar as medidas de segurança necessárias para proteger os dados a que aceda, através do seu dispositivo, contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos. Deve ainda, em qualquer situação, manter a informação confidencial em regime de sigilo e estrita confidencialidade, não permitindo o acesso a terceiros.

Utilização dos Dados para Finalidades Próprias

O profissional da área da saúde não pode tratar os dados recolhidos no âmbito da prestação de cuidados de saúde para finalidades próprias. Caso pretenda utilizar os dados para fins académicos ou de investigação, deverá obter a aprovação dos responsáveis da knok, devendo recolher o consentimento do doente para o efeito, prestando-lhe a informação necessária acerca dos termos em que os dados irão ser utilizados. Nesta situação, o profissional será considerado responsável pelo tratamento dos dados.

Comunicação de Violações de Dados Pessoais

Caso ocorra qualquer falha ou incidente que envolva dados pessoais, o profissional de saúde deverá proceder à comunicação do mesmo, de acordo com os procedimentos estabelecidos para o efeito. Na medida em que tenham informação acerca do incidente, deverão disponibilizá-la aquando da comunicação. Em particular, deverão comunicar a natureza da violação dos dados pessoais incluindo, se possível, as categorias e o número aproximado de titulares de dados afetados, bem como as categorias e o número aproximado de registos de dados pessoais em causa.

Comunicação dos Dados a outras Entidades

A knok apenas transmitirá dados a terceiros, quando o seu titular o solicitar ou autorizar ou quando se tratar de uma imposição legal. Sempre que haja a necessidade de transmissão de determinados dados pessoais a subcontratantes, a knok irá adotar medidas adequadas de forma a garantir que as entidades com quem os dados são partilhados têm implementadas medidas de segurança e proteção dos dados que permitam preservar os seus dados pessoais, assegurando ainda que os mesmos são utilizados de acordo com a finalidade previamente estabelecida. Em caso de exigência de dados pessoais por auditores ou autoridades externas, o seu fornecimento será limitado ao estritamente necessário para que essas entidades possam executar adequadamente as tarefas e funções que por via da lei ou de contrato lhes estão cometidas.

Medidas de Segurança e Boas Práticas

A knok garante que colocará em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou acessos não autorizados, bem como a adoção de medidas que garantam um nível de proteção adequados em relação aos riscos inerentes ao tratamento e à natureza dos dados a proteger.

- A informação de saúde deverá ser de acesso restrito ao médico ou, sob a sua direção e controlo, a outros profissionais de saúde obrigados a sigilo profissional.
- Quando a recolha de dados pessoais referentes à saúde não for efetuada diretamente pelo profissional de saúde (por exemplo, preenchimento de um questionário diretamente pelo titular dos dados), têm de ser tomadas medidas concretas quanto à circulação dessa informação, que impeçam a visualização dos dados por pessoa não autorizada, designadamente mediante entrega direta ao profissional de saúde ou entrega nos serviços, em envelope fechado, endereçado ao profissional de saúde.
- A ficha clínica não deve conter dados sobre a raça, a nacionalidade, a origem étnica ou informação sobre hábitos pessoais do trabalhador, salvo quando estes últimos estejam relacionados com patologias específicas ou com outros dados de saúde. (cf. nº3 do artigo 109º da Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro).
- Sempre que haja circulação da informação de saúde em rede, a transmissão dos dados deve ser cifrada.
- O sistema informatizado deve estar estruturado, de modo a permitir o acesso à informação de acordo com os diferentes níveis de acesso dos utilizadores, sendo atribuídas palavras-passe de acesso ao software que disciplinam as autorizações de acesso. Tais palavras-passe devem ser periodicamente alteradas e eliminado o utilizador logo que estes deixem de ter permissões de acesso.

- Deve ser garantido o acesso restrito, sob ponto de vista físico e lógico, aos servidores do sistema, que devem manter um registo de auditoria à informação sensível.
- As cópias de segurança devem ser mantidas em local apenas acessível ao administrador de sistemas.
- No que diz respeito aos dados contidos em suporte de papel, serão adotadas medidas organizativas, que garantam um nível de segurança idêntico, impedindo o acesso e manuseamento indevidos.
- Nos termos do disposto na alínea e) do artigo 5.º do RGPD os dados apenas podem ser conservados durante o período necessário para a prossecução das finalidades da recolha ou tratamento posterior.
- O direito de informação é corolário dos princípios da boa-fé, da lealdade e da transparência. Neste sentido, o titular dos dados deve ser informado de todas as operações de tratamento de dados de dados pessoais e de obter, no momento da recolha desses dados, uma informação rigorosa e completa das circunstâncias dessa recolha, tal como estabelecido nos artigos 12.º e 13.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- O direito de acesso aos seus dados por parte do titular, bem como o direito de retificar ou solicitar o apagamento dos seus dados pessoais, se aplicável, são estabelecidos pela legislação de proteção de dados pessoais. A efetivação destes direitos é essencial para a verificação dos princípios da minimização, exatidão e atualização, adequação e da limitação da conservação.
- Nos termos do artigo 15.º do RGPD, o titular dos dados tem o direito de obter o acesso aos dados pessoais tratados.

Obrigações do Utilizador

Deve, em todos os momentos, respeitar os termos e condições da Política de Privacidade que estiver em vigor e do acordo dos Termos de Utilização. Isto inclui o respeito por todos os direitos de propriedade intelectual que possam pertencer a terceiros (tais como imagens e vídeos). Não pode descarregar ou de outro modo divulgar qualquer informação que possa ser considerada injuriosa, difamatória, violenta, ofensiva, racista, sexista ou xenófoba, ou que possa de outro modo violar o objetivo e o espírito do site e a sua comunidade de utilizadores.

Não pode fornecer informações à knok e/ou a outros utilizadores que acredite que possam ser injuriosas ou prejudiciais para o seu estatuto pessoal, profissional ou social. Qualquer violação destas orientações pode conduzir à restrição, suspensão ou cancelamento da sua conta pela knok, uma vez que levamos estes princípios a sério e consideramos que eles estão na base da adesão dos nossos utilizadores ao site.

A knok reserva-se ao direito, a qualquer altura, de proceder a ajustamentos ou alterações à presente “Política de Privacidade”, sendo tais alterações devidamente divulgadas no seu website.