

Descritivo da Assistência Telemedicina

Condições gerais



Sumário

DESCRITIVO DA ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

. Definições	3
. Condições gerais	4
. Modo de utilização	8
. Acesso de restrições de funcionalidade	10
. Remuneração e cancelamento de consultas	11
. Limitação de responsabilidade	11
. Contato e solicitação de cancelamento	14
. Engenharia da plataforma	14
. Propriedade intelectual	14
. Condições finais	15



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Olá, **Pacientes** e **Profissionais de Saúde**,

Agradecemos por acessar a **Conexa Saúde**, uma plataforma pertencente à **CONEXA**.

Nós somos responsáveis por fornecer aos **Pacientes** a possibilidade de se conectarem a **Profissionais de Saúde** para a realização de atendimentos em diversas áreas da saúde, como medicina, psicologia, nutrição, fonoaudiologia, enfermagem, entre outros, tudo através da Plataforma Digital “Conexa Saúde”, a maior plataforma de telessaúde da América Latina.

Para a exata compreensão e interpretação dos direitos e obrigações previstos no presente Termo, são adotadas as seguintes definições:

DEFINIÇÕES

a) Plataforma: ferramenta eletrônica que oferece um espaço virtual para a prática da telessaúde entre os **Pacientes** e os **Profissionais de Saúde** de diferentes áreas, a qual contempla o atendimento pré-clínico, suporte assistencial, realização de consultas, monitoramento e diagnóstico. A Plataforma engloba o software, o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões.

b) Paciente: pessoa física com mais de 18 (dezoito) anos de idade completos, que deseja utilizar a solução **Conexa Saúde** e, para isso, concorda com os Termos de Uso e demais políticas da Plataforma.

c) Dependente: pessoa física dependente legal do **Paciente**, absoluta ou relativamente incapaz, sem limitações de idade.

d) Profissional de Saúde: Profissional da saúde regularmente inscrito no seu respectivo Conselho e autorizado a oferecer serviços de telessaúde, que deseja utilizar a solução **Conexa Saúde** e, para isso, concorda com os Termos de Uso e demais políticas da Plataforma.

e) Instituições: instituições da área de saúde, como planos de saúde, clínicas, hospitais e convênios, bem como empresas e organizações que têm interesse em disponibilizar a utilização da Plataforma aos seus clientes, segurados, cooperados e colaboradores.

f) Cadastro: ficha cadastral com os dados pessoais do **Paciente** ou com os dados

dos profissionais da saúde, obrigatoriamente acessada por meio de Login e a Senha para a utilização da Plataforma e dos Serviços da **CONEXA**.

g) Login: trata-se do CPF ou e-mail nos casos de **Pacientes**; do email ou número do Registro Profissional nos casos de **Profissionais de Saúde**, os quais serão informados por **Você** no ato do seu Cadastro, que será utilizado para acessar a Plataforma;

h) Senha: sequência de caracteres (letras, números e outros símbolos) escolhida por **Você**, composta de no mínimo 8 (oito) caracteres, a qual deverá ser previamente informada quando do acesso à Plataforma **Conexa Saúde**, sendo certo que trocas periódicas das Senhas no período máximo de 60 (sessenta) dias são altamente recomendadas pela **CONEXA**, por questões de segurança; e

i) Site: portal eletrônico da **Conexa Saúde**, localizado no endereço <https://www.conexasaude.com.br/> e seus subdomínios, por meio do qual **Você** poderá acessar a Plataforma e solicitar a disponibilização da ferramenta, mediante preenchimento do seu Cadastro.

– CONDIÇÕES GERAIS –

1.1. Âmbito. Os presentes Termos e Condições Gerais de Uso, Consentimento Livre e Esclarecido (denominado somente “Termos de Uso” ou “Termos”) vinculam todas as atividades desenvolvidas e serviços oferecidos pela **CONEXA** por meio da Plataforma **Conexa Saúde** (denominada somente “Plataforma”), que engloba o software, o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões. A Plataforma está sob responsabilidade e gestão da **CONEXA**, e é composta pelas seguintes empresas do Grupo: **CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A. (“Conexa Saúde”)**, inscrita no CNPJ sob o nº 27.092.748/0001-18, com sede na Rua Dezenove de Fevereiro, nº 30, 2º andar, Botafogo, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 22.280-030 e **PSICOLOGIA VIVA S.A. (“Psicologia Viva”)**, inscrita no CNPJ sob o nº 28.567.713/0001-50, com sede na Avenida Bias Fortes, nº 382, 5º andar, Lourdes, CEP: 30170-011, na cidade de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais.

1.2. Licenças e Autorizações para Funcionamento. A **CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A.** está regularmente inscrita junto ao Conselho Federal de Medicina sob o CRM nº 1159216-RJ, tendo como responsável técnico médico o dr. Guilherme de Souza Weigert, inscrito no CRM sob o nº 947890-RJ e licença junto ao Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) sob o nº 9262873. A **PSICOLOGIA VIVA** está regularmente inscrita junto ao Conselho Federal de Psicologia sob o CRP-04/PJ nº 2452, tendo como responsável técnica a psicóloga Carolina Rodrigues Porfírio, inscrita no CRP-04 IS00837, e licença junto ao Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) sob o nº 9455434.

1.3. Atuação. A Plataforma fornece aos **Pacientes** serviços de telessaúde em áreas como medicina, psicologia, nutrição, fonoaudiologia, enfermagem, entre outros, possibilitando que eles se conectem com **Profissionais de Saúde** de diferentes áreas de atuação para execução de atendimentos pré-clínicos, de suporte assistencial, de consulta, monitoramento e diagnóstico, por meio de tecnologia da informação e comunicação (“serviços”).

1.4. Serviços. Os **Pacientes**, por intermédio da Plataforma, poderão buscar **Profissionais de Saúde** para a prestação dos seguintes serviços:

- I. Pronto-atendimento (PA) virtual;
- II. Teleconsulta;
- III. Telemonitoramento;
- IV. Teleorientação;
- V. Teleinterconsulta;
- VI. Telediagnóstico;
- VII. Teletriagem;
- VIII. Teleconsultoria;
- IX. Cuidado integrado de saúde (denominado como “Conexa Cuida”).

1.4.1. A Plataforma se destina apenas aos serviços descritos na cláusula acima, não devendo ser utilizada como substituição de consultas com profissionais da saúde a que deva ou que deveria ser o **Paciente** submetido física e presencialmente. Portanto, o **Paciente** não deverá utilizar a Plataforma:

- I. como uma alternativa para consulta presencial a um **Profissional de Saúde** devidamente registrado no seu respectivo Conselho para diagnosticar ou tratar qualquer condição de saúde;
- II. como meio para um atendimento em razão de emergência médica ou situação que exige exame físico;
- III. como meio de orientação médica a qualquer terceiro não cadastrado; e
- IV. como tratamento ou aconselhamento imediato para pessoas em crise suicida. Nesta hipótese, ligue para 188 (CVV) ou acesse o site www.cvv.org.br.

1.5. Adesão e Aceite. Pelo presente instrumento, os **Pacientes** e **Profissionais de Saúde** ficam cientes e concordam que, ao utilizar a Plataforma **Conexa Saúde**, automaticamente, fazem adesão e concordam em se submeter às condições dos presentes Termos de Uso, da Política de Privacidade e das demais políticas.

1.6. Violação das condições. Na eventualidade de um **Paciente** ou **Profissional de Saúde** descumprir qualquer das condições aqui previstas, a Plataforma reserva-se o direito de responsabilizá-los na medida cabível e encerrar os seus respectivos cadastros, bem como suspender ou anular seu acesso à Plataforma, sem necessidade de aviso prévio e devolução de eventuais valores pagos. A Plataforma,

ainda, não será responsável por eventuais perdas e danos advindos de violações dessa natureza.

1.7. Exclusão por uso indevido da Plataforma: O uso da Plataforma de forma indevida, irregular, ilegal ou em desacordo às condições previstas neste Termo implicará a exclusão do cadastro e a rescisão imediata do acesso do **Paciente ou Profissional de Saúde** à Plataforma, sujeito ainda às cominações legais. O **Paciente ou Profissional de Saúde** deverá indenizar a **CONEXA**, seus sócios, colaboradores, empregados, clientes e/ou terceiros prejudicados por qualquer perda, reclamação ou demanda, bem como por todos e quaisquer prejuízos resultantes da utilização indevida da Plataforma em discordância com o disposto no presente instrumento e na legislação aplicável.

1.8. Capacidade. O **Paciente** ou **Profissional de Saúde** declara, ao utilizar a Plataforma, que detém plena capacidade civil, podendo celebrar contrato e assumir obrigações, ficando ciente, desde já, que as informações cadastrais falsas ou inverídicas registradas ou fornecidas durante o processo eletrônico de contratação de quaisquer serviços constitui crime, nos termos do artigo 299 do código penal brasileiro.

1.9. Decisão. A **Conexa Saúde** não toma qualquer decisão pelos **Pacientes** e não é responsável por elas, vez que é projetada apenas para conectar o **Paciente** ao **Profissional de Saúde** para a realização de teleconsulta e possibilitar o cuidado integrado em saúde.

1.10. Sujeitos. Poderão se cadastrar, gratuitamente, na Plataforma:

a) os Pacientes: pessoas físicas, maiores de 18 (dezoito) anos, seus dependentes, sejam eles absolutamente ou relativamente incapazes, desde que comprovado estarem legalmente representados;

b) Profissionais de Saúde: profissionais devidamente inscritos no conselho de representação profissional (CFM, CFP, CFN, COFEN, ou CFFa) e autorizados a oferecer serviços de telessaúde aos **Pacientes**, de acordo com a autorização dos respectivos conselhos. O Profissional de Psicologia deverá possuir cadastro específico para prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias de informação e comunicação (TIC's) - e-Psi – aprovado.

1.11. Modificações. A **CONEXA** reserva-se o direito de, a qualquer momento, modificar os Termos de Uso e alterar ou modificar a aparência ou o funcionamento da Plataforma, sem necessidade de avisos prévios e sem qualquer responsabilização perante os **Pacientes** e **Profissionais de Saúde**.

1.11.1. Quaisquer modificações efetuadas pela **CONEXA** entrarão em vigor imediatamente após informadas por e-mail, excetuando-se os casos em que atualizações dos Termos de Uso dispuserem de forma diferente.

1.11.2. Será entendido que o **Paciente** ou o **Profissional de Saúde** aceitou as alterações dos Termos de Uso caso não se manifeste em contrário ou continue acessando a Plataforma normalmente. As modificações não se aplicam a operações que tenham sido feitas antes da publicação das respectivas alterações.

1.11.3. Se qualquer alteração for inaceitável para o **Paciente** ou o **Profissional de Saúde**, a sua única opção é desativar o seu cadastro e não mais utilizar a Plataforma.

1.12. Disponibilidade. A Plataforma está disponível para uso dos Pacientes e **Profissionais de Saúde** e é oferecida “no estado em que se encontra” e “conforme disponível”. Além disso, a **CONEXA** não declara que os serviços serão fornecidos sem interrupções ou erros.

1.12.1. O acesso à Plataforma pode ser interrompido, suspenso ou ficar intermitente temporariamente, sem qualquer aviso prévio, em caso de falha de sistema ou servidor, manutenção, alteração de sistemas, ou por qualquer motivo que escape ao controle da **CONEXA**, sem que se faça devida qualquer indenização ou reparação por parte desta.

1.12.2. Para que as ocorrências acima não causem dano, prejuízo ou perda aos **Pacientes e Profissionais de Saúde**, recomendamos fortemente que, por segurança e cautela, mantenham registros próprios dos Serviços ou backups dos relatórios confeccionados por meio da Plataforma, conforme o caso, sendo certo que não será devida qualquer reparação ou indenização por parte da **CONEXA**.

1.13. Reconhecimento facial. A **CONEXA** poderá utilizar ferramentas de reconhecimento facial e coletar dados da face dos **Pacientes e Profissionais de Saúde** (como imagens, mapeamento de características, formação de padrão biométrico, etc.) para fins de identificação e autenticação, com intuito de prevenir fraudes e garantir um melhor nível de segurança para os **Pacientes e Profissionais de Saúde** da Plataforma. Neste sentido, Você consente expressamente com o tratamento de dados da sua face para identificação e autenticação de seu acesso à Plataforma, concedendo à **CONEXA** todas as licenças e autorizações necessárias para uso de sua imagem nos termos previstos neste Instrumento. A **CONEXA** poderá aplicar as validações de segurança que achar necessárias para registrar os **Pacientes Profissionais de Saúde**, autenticá-lo e identificá-lo, estando os **Pacientes e Profissionais de Saúde** cientes de que a falha na identificação e autenticação quando solicitado pela **CONEXA** poderá impedir a utilização da conta.

1.14. Dúvidas. Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade, Termos de Uso ou qualquer outro assunto, os **Pacientes** ou os **Profissionais de Saúde** poderão entrar em contato com os administradores da Plataforma pelo WhatsApp no seguinte número de contato: +55 21 96696-4821.

- MODO DE UTILIZAÇÃO -

2.1. Uso da Plataforma. O uso da Plataforma está submetido à legislação acerca do uso de tecnologias para conectar **Profissionais de Saúde e Pacientes**. O conteúdo e os serviços não substituem os direcionamentos desses profissionais, o diagnóstico, o tratamento ou os cuidados de outros profissionais de saúde que assistam os **Pacientes**.

2.2. Cadastro. Para a utilização da Plataforma, é necessária a realização de cadastro para criação do perfil de **Paciente** ou de **Profissional da Saúde**, que deverá ser feito no primeiro acesso. Neste momento, **Você** deverá informar certos dados pessoais e sensíveis, conforme disposto na Política de Privacidade.

2.2.1. O cadastro de dependente civilmente incapaz, nos moldes da legislação civil vigente, só poderá ocorrer por seu respectivo representante ou assistente legal, que se responsabilizará por todos os atos praticados por seus dependentes, bem como pela veracidade dos dados fornecidos no momento do cadastro.

2.2.2. Efetuado o cadastro com sucesso, o **Paciente** ou o **Profissional de Saúde** terá acesso à Plataforma por meio de “login” e “senha”, cuja guarda e não divulgação a terceiros são de responsabilidade exclusiva daqueles.

2.2.3. Os dependentes cadastrados não possuem “senha” e “login” próprios, devendo utilizar os serviços **Conexa Saúde** por meio do acesso do seu representante ou assistente legal.

2.3. Incorreção de informações cadastrais. A **Conexa Saúde** se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar os **Pacientes** e os **Profissionais de Saúde** na Plataforma, podendo solicitar dados adicionais e documentos que estime serem idôneos a conferir os dados pessoais informados, assim como inabilitar, temporária ou definitivamente, os cadastros que apresentarem qualquer informação inverídica ou que não puderem ser confirmados com o **Paciente** ou o **Profissional de Saúde**.

2.3.1. Em caso de informações incorretas, inverídicas ou não confirmadas, a Plataforma poderá enviar notificação ao **Paciente** ou **Profissional de Saúde**, permitindo a correção dos dados em tempo hábil a ser definido. Não havendo correção ou envio de documentos que comprovem a veracidade das informações prestadas, a **Conexa Saúde** reserva-se o direito de não concluir o cadastro em curso

ou, ainda, de bloquear o cadastro já existente a fim de impedir o **Paciente** ou o **Profissional de Saúde** de utilizar a Plataforma até que a situação de anormalidade seja regularizada.

2.4. Uso de cadastro por terceiros. Os cadastros na Plataforma são individuais e intransferíveis, devendo a **Conexa Saúde** ser imediatamente notificada sobre qualquer uso não autorizado de conta de **Paciente** ou outra violação de segurança causada por **Paciente** ou **Profissional de Saúde**, os quais serão responsabilizados pela violação ao disposto nesta cláusula.

2.5. Obrigações aplicáveis a todos os Sujeitos. Os **Pacientes e Profissionais de Saúde** deverão:

- I. ser cuidadosos com os dados de sua identificação individual sempre que acessarem a internet;
- II. tomar todas as medidas de segurança necessárias para se protegerem de danos, inclusive fraudes “online” e “offline”;
- III. ser diligentes no uso do conteúdo disponibilizado na Plataforma, sabendo de suas responsabilidades.
- IV. não utilizar a Plataforma de qualquer outra maneira que afete, adversamente, a sua disponibilidade de uso por outros Pacientes ou de qualquer outra forma que possa danificar, desativar, ou sobrecarregar os servidores ou redes;
- V. agir de boa-fé, apresentar conduta proba e cordial;
- VI. não permitir que terceiros utilizem o seu perfil de acesso à Conexa Saúde;
- VII. não utilizar a Plataforma para qualquer propósito que seja ilícito ou proibido pelos Termos de Uso ou pelas leis aplicáveis.

2.6. Obrigações dos Pacientes. Além das demais obrigações informadas nestes Termos, os **Pacientes** se obrigam a:

- I. estar em situação regular com a Instituição **Contratante** para a contratação dos serviços prestados pelos **Profissionais de Saúde** através da **Conexa Saúde**;
- II. respeitar os **Profissionais de Saúde** e autonomia profissional deles, sobretudo em relação ao atendimento e/ou prescrição;
- III. não gravar nenhuma teleconsulta realizada através da Plataforma.

2.7. Obrigações dos Profissionais de Saúde. Além das demais obrigações informadas nestes Termos, os **Profissionais de Saúde** se obrigam a:

- I. atender os **Pacientes** com todo o zelo, diligência, sigilo e ética profissional, conforme as orientações do Código de Ética de suas profissões, dos respectivos Conselhos Federais e Regionais em que estiverem inscritos e das leis aplicáveis;
- II. não gravar nenhuma teleconsulta realizada através da Plataforma;
- III. caso julgue necessário, prescrever apenas os remédios previstos através de receita

simples (branca), os antimicrobianos e, quando aplicável, os remédios prescritos através de receita de controle especial, abstendo-se de quaisquer outras prescrições.

2.8. Obrigações da Conexa Saúde. Além das demais obrigações informadas nestes Termos, a **Conexa Saúde** se obriga a:

- I. realizar manutenção da Plataforma, sempre que preciso;
- II. credenciar os **Profissionais de Saúde** na Plataforma para realizarem os atendimentos;
- III. proteger a privacidade e confidencialidade de todas as informações dos **Pacientes** e dos **Profissionais de Saúde** e o sigilo profissional;

2.9. Regulamentação. A **Conexa Saúde** e os **Profissionais de Saúde**, quando aplicável, atuam de acordo com a legislação brasileira, atendendo, inclusive e especialmente, os termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), Lei nº. 12.965/2014 (o Marco Civil da Internet), Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), da Lei nº 13.787/2018 (Lei do Prontuário Eletrônico), da Resolução CFM nº 2.314/2022, Resolução CFM nº 2.217/2018 (Código de Ética Médica), Resolução CFP nº11/2018, Resolução CFP nº 10/2005 (Código de Ética Profissional do Psicólogo), Resolução CFN nº 666/2020, Resolução CFN nº 599/2018 (Código de Ética e Conduta do Nutricionista), Resolução COFEN nº 696/2022, alterada pela Resolução COFEN nº 707/2022, Resolução COFEN nº 564/2017 (Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem), Resolução CFFa nº 580/2020, Resolução CFFa nº 490/2016 (Código de Ética da Fonoaudiologia), Lei nº 14.510/2022 (Lei da Telessaúde) e demais normas que venham a ser aplicadas.

- ACESSO E RESTRIÇÕES DE FUNCIONALIDADE -

3.1. Utilização de Câmera e Fone de Ouvido. Para a realização dos atendimentos é necessária a utilização de câmera e fone de ouvido, que são de total responsabilidade do **Paciente** e do **Profissional de Saúde**. Para evitar problemas durante o atendimento, aconselhamos a realização de testes previamente para verificar se os equipamentos estão funcionando de maneira satisfatória.

3.2. Restrições. Não é permitido acessar as áreas de programação da Plataforma, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da atividade de webmastering, realizar ou permitir que se realize qualquer tipo de engenharia reversa, tradução, decompilação, cópia, modificação, reprodução, locação, sublocação, sublicenciamento, publicação, divulgação, transmissão, empréstimo, distribuição ou, de qualquer outra forma, a disposição de ferramentas de consulta deste website e de suas funcionalidades para terceiros sem a prévia e expressa autorização da **CONEXA**, ficando sujeito quem o fizer a penalidades da legislação brasileira, sem prejuízo da obrigação de reparar os danos que causarem. Esta restrição inclui qualquer tentativa de incorporar quaisquer informações da plataforma em qualquer outro diretório, produto ou serviço.

3.2.1. É proibida a utilização de programas do tipo spider/crawler ou de mineração de dados, que tenham como finalidade a quebra de sistemas de segurança, senha, captcha, ou ainda de qualquer tipo ou espécie correlata, além de outros aqui não tipificados, mas que atue de modo automatizado, tanto para realizar operações massificadas ou para quaisquer outras finalidades, sob pena de aplicação da legislação correlata de proteção dos interesses da **CONEXA**, sem prejuízo da obrigação de reparar quaisquer perdas e danos eventualmente apurados ou suportados pela **CONEXA** e que decorrerem desta utilização indevida.

3.2.2. É proibida, ainda, a coleta de informações de identificação pessoal e cadastro de outros **Pacientes** e **Profissionais de Saúde** da Plataforma para quaisquer fins.

- REMUNERAÇÃO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS -

4.1. Pagamento. O pagamento dos Serviços será realizado pela Instituição Contratante em benefício dos **Pacientes** e poderá sofrer oscilações ao longo do tempo, devido a eventuais alterações contratuais.

4.2. Gratuidade do Cadastro de Profissionais. Os **Profissionais de Saúde** não precisarão efetuar nenhum pagamento para o cadastro e utilização da Plataforma. Além disso, a **CONEXA** fará o repasse de um valor acordado com os **Profissionais de Saúde** a cada consulta efetuada através da Plataforma.

4.3. Cancelamento pelo Profissional de Saúde. O **Profissional de Saúde** poderá cancelar a consulta a qualquer momento, sem qualquer ônus, desde que comunique a equipe de suporte da **CONEXA** com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

4.4. Cancelamento pelo Paciente. O **Paciente** poderá cancelar a consulta agendada com um **Profissional de Saúde** sem qualquer ônus, desde que o cancelamento seja comunicado em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas antes do horário agendado

- LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE -

5.1. Limitação de Responsabilidade da CONEXA. A **CONEXA** não será responsabilizada, de nenhuma maneira, por:

- I.** conteúdo, informação, dados, documentos e arquivos disponibilizados ou compartilhados por **Paciente** ou **Profissional de Saúde**;
- II.** por erros, calúnia ou difamação, sejam escritas ou verbais, omissão, falsidade, obscenidade, pornografia, profanação, perigo ou inexatidão que ocorram durante o atendimento realizado através da Plataforma;
- III.** falsidade ideológica praticada por **Pacientes**, seja no seu cadastro pessoal ou de seu dependente, ou por **Profissionais de Saúde**;

- IV.** por inverdades ditas sobre qualquer tema abordado nas conversas entre **Pacientes** e **Profissionais de Saúde** que possam resultar em ações prejudiciais para o tratamento de saúde;
- V.** por danos a terceiros gerados por **Pacientes** ou **Profissionais de Saúde** no uso da Plataforma;
- VI.** por perda econômica, financeira ou de negócio, ou por qualquer perda indireta, suportada por qualquer **Paciente** ou **Profissional de Saúde** na utilização da Plataforma;
- VII.** por danos de qualquer natureza relacionados ao uso da Plataforma ou dele decorrentes que o **Paciente** ou o **Profissional de Saúde** sofra, ainda que gerados pela conduta de outros utilizadores da Plataforma;
- VIII.** por qualquer dano, prejuízo ou perda sofridos pelo **Paciente** ou **Profissional de Saúde** em razão de falhas na internet, no sistema ou no servidor utilizado por ele;
- IX.** por danos resultantes de condutas de terceiros, de caso fortuito ou de força maior;
- X.** por qualquer vírus ou outro malware que possa corromper o equipamento do **Paciente** ou do **Profissional de Saúde** em decorrência do acesso, da utilização ou da navegação na internet ou como consequência da transferência de dados, arquivos, imagens, textos ou áudio;
- XI.** por declarações e garantias, expressas, implícitas ou estatutárias de terceiros, não expressamente previstas nestes Termos de Uso, incluindo garantias implícitas de comerciabilidade, adequação a um determinado fim e de não violação.;
- XII.** o teor do atendimento, prescrições ou recomendações, diante da autonomia total e irrestrita dos **Profissionais de Saúde** no âmbito das suas atribuições legais para a prestação dos respectivos serviços de saúde para os quais estiverem habilitados nos Conselhos Profissionais.

5.2. Confidencialidade e Sigilo Profissional. Eventuais documentos e arquivos trocados entre os **Pacientes** e os **Profissionais de Saúde**, conectados por meio da Plataforma, são restritos e não visíveis a terceiros, de modo a respeitar a confidencialidade e o sigilo profissional determinado pelos Conselhos Profissionais (CFM, CFP, CFN, COFEN, entre outros).

5.3. Armazenamento de Prontuários e Documentos. O armazenamento de prontuário eletrônico de paciente e outros documentos que contenham informações de saúde dos **Pacientes**, em regra, seriam de responsabilidade do **Profissional de Saúde** assistente, que outorga à **CONEXA** a responsabilidade por este armazenamento, enquanto instituição de saúde regularmente inscrita no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde.

5.3.1. A **CONEXA** se compromete a armazenar os prontuários eletrônicos do paciente pelo prazo de 20 (vinte) anos, conforme disposto no artigo 6º da Lei nº 13.787/2018, artigo 8º da Resolução CFM nº 1.821/2007 e Parecer CFM nº 10/2009, salvo exceções que possam vir a ser determinadas por cada Conselho Profissional.

5.4. Eventuais riscos. O **Paciente** ou **Profissional de Saúde** aceita que todos os eventuais riscos decorrentes da utilização da Plataforma são de sua exclusiva responsabilidade, na medida dos limites legais.

5.5. Responsabilidade da CONEXA. A **CONEXA** responderá, exclusiva e limitadamente, pela disponibilização de espaço virtual seguro voltado para a conexão entre os **Pacientes** e os **Profissionais de Saúde**, para execução de Serviços de telessaúde, como teleconsulta, cuidado integrado de saúde, entre outros, nos exatos termos e condições previstos no presente instrumento.

5.6. Autonomia do Profissional de Saúde. Tendo aceitado as condições deste Termo de Uso, **Você** declara ter ciência de que o **Profissional de Saúde** cadastrado dispõe de ampla e irrestrita autonomia em relação ao diagnóstico clínico, atendimento e prescrições de medicamentos e tratamentos, de modo a isentar a **CONEXA** de toda responsabilidade relacionada ou decorrente de qualquer erro, problema ou complicação de saúde que possam levar à morte, lesão, doença, perda financeira ou a quaisquer outras perdas.

5.7. Limitações e exceções. As limitações e exceções constantes do presente capítulo não pretendem constituir uma limitação da responsabilidade ou alterar os direitos dos **Pacientes**, na qualidade de consumidores, que, por lei, não podem ser ignorados.

5.8. Indenização. O **Paciente** ou **Profissional de Saúde** indenizará a **CONEXA**, titular dos direitos de propriedade da **Plataforma Conexa Saúde**, seus diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer demanda promovida por outros **Pacientes**, **Profissionais de Saúde** ou terceiros, decorrentes de sua utilização da Plataforma, pelo descumprimento dos Termos de Uso e Condições e demais políticas ou, ainda, pela violação de qualquer lei ou direito de terceiro. A indenização abrangerá eventuais gastos com custas processuais e honorários advocatícios.

5.8.1. Polo passivo. Os **Pacientes** ou **Profissionais de Saúde** responsáveis perante terceiros por qualquer ato ou fato decorrente destes Termos de Uso, comprometem-se a defender a **CONEXA** ou qualquer sociedade do grupo, suas subsidiárias, afiliadas, diretores, agentes e funcionários, quando algum destes for demandado em seu lugar, incluindo, mas não se limitando, a demandas decorrentes das relações entre os **Pacientes** e **Profissionais de Saúde** terceiros e reclamações, seja judicial ou extrajudicialmente. Para tanto, deverá pagar à **CONEXA** todos os valores desembolsados com sua defesa ou indenizações, inclusive com a contratação de advogados, devendo a parte responsável, quando cabível, providenciar a substituição processual da **CONEXA** ou qualquer sociedade do grupo, suas subsidiárias, afiliadas, diretores, agentes e funcionários.

- CONTATO E SOLICITAÇÕES DE CANCELAMENTO -

6.1. Procedimento de Cancelamento. Os **Pacientes e Profissionais de Saúde** gozam do direito de realizar o cancelamento de seu Cadastro a qualquer tempo. Para efetuar-lo, deverá entrar em contato com a **CONEXA** por meio do WhatsApp no número de contato +55 21 96696-4821, devendo, para tanto, informar seu nome completo, CPF, data de nascimento e e-mail que utiliza na Plataforma.

6.2. Solicitação. Todas as solicitações dos **Pacientes e Profissionais de Saúde** devem ser sempre enviadas por WhatsApp, através do número de contato +55 21 96696-4821, acompanhadas das informações de contato do solicitante, para que a **CONEXA** possa finalizar o atendimento. Em todos os casos, inclusive solicitações de cancelamento, os **Pacientes e Profissionais de Saúde** receberão confirmação de recebimento do contato e, a partir da confirmação de recebimento, a **CONEXA** terá até 10 (dez) dias para responder o contato/solicitação.

- ENGENHARIA DA PLATAFORMA -

7.1. Aperfeiçoamento. Os **Pacientes e Profissionais de Saúde** concordam que todo e qualquer sistema, plataforma ou serviço, independentemente de seu produtor ou características, é uma espécie de produto que está sempre em atualização e aperfeiçoamento, possuindo, constante e incondicionalmente, aspectos a serem melhorados, o que não pode ser considerado em si como falha ou defeito.

7.2. Erros de funcionamento. Eventuais erros no funcionamento da Plataforma serão corrigidos o mais breve possível, durante o período necessário para manutenção. A **CONEXA** não pretende que o funcionamento do servidor da Plataforma, bem como de seu sistema, do seu banco de dados, software e de seu website, sejam livres de erros, falhas ou de interrupções, portanto, não fornece qualquer tipo de garantia expressa ou implícita, como também não se responsabiliza por danos acidentais ou indiretos sofridos pelos **Pacientes e Profissionais de Saúde**, salvo expressa comprovação de ausência de manutenção.

- PROPRIEDADE INTELECTUAL -

8.1. Ativos Intelectuais. O **Paciente** ou o **Profissional de Saúde** não adquire, pela utilização da Plataforma, qualquer direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, incluindo patentes, desenhos, marcas, direitos autorais ou quaisquer direitos sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, bem como todo o conteúdo disponibilizado na Plataforma, incluindo, mas não se limitando a textos, gráficos, imagens, logotipos, ícones, fotografias, conteúdo editorial e qualquer outro material relacionado à Plataforma.

8.2. Utilização da propriedade intelectual. O uso comercial da marca, nome empresarial, nome de domínio, logotipo, estrutura, conteúdos das telas da Plataforma, software, website, bancos de dados, redes, arquivos e afins da Plataforma **Conexa Saúde** são de propriedade exclusiva da **CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A.** e do **CONEXA**. Todos os direitos estão protegidos, no Brasil e internacionalmente, por leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. A **CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A.** reserva-se todos os direitos relativos a autorias, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais, quer sejam de sua propriedade ou licenciados em seu favor, a si.

8.2.1. Não é permitido reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender, visitar, ou de qualquer outra forma explorar para fins comerciais o conteúdo da Plataforma sem o prévio consentimento escrito dos seus proprietários. Particularmente, é expressamente proibida a utilização de mineração de dados, robôs, ou outras ferramentas de coleta e extração de dados para extrair, de forma isolada ou recorrente, qualquer parte substancial da Plataforma visando sua reutilização.

8.2.2. A menos que haja um contrato de licença celebrado com a **CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A.**, não é permitido baixar, distribuir, exibir ou copiar qualquer conteúdo da Plataforma.

8.2.3. A violação aos direitos de propriedade intelectual da **CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A.** ensejará a exclusão do violador da Plataforma, sem prejuízo das demais responsabilizações legais e contratuais.

– CONDIÇÕES FINAIS –

9.1. Ausência de vínculo. A **CONEXA** declara que não constitui com nenhum dos **Pacientes** ou **Profissionais de Saúde** da Plataforma:

- I. sociedade, associação ou representação;
- II. relação empregatícia.

9.2. Direito de comunicação. A **CONEXA** se reserva o direito de comunicar informação sobre os **Pacientes** e **Profissionais de Saúde** a entidades públicas quando houver motivos suficientes para considerar que a atividade de um deles seja potencialmente ilícita ou prejudicial a si ou outras pessoas. Esse direito será utilizado pela **CONEXA** nos termos previstos na legislação brasileira quando considerar apropriado ou necessário para manter a integridade e a segurança da Plataforma e dos seus demais utilizadores.

9.3. Vigência. Os Termos de Uso passarão a vigor para cada **Paciente** ou **Profissional de Saúde** a partir do seu primeiro acesso à Plataforma, com o respectivo

aceite, e terminarão quando o seu cadastro for desativado, permanecendo as responsabilidades pelo período de utilização.

9.4. Nulidades. Se qualquer cláusula deste instrumento for considerada ilegal, inválida ou inaplicável, no seu todo ou em parte, ao abrigo de qualquer lei, essa cláusula ou parte dela será nesta exata medida entendida como não fazendo parte dos Termos de Uso, sendo que a legalidade, validade e aplicabilidade das demais cláusulas não serão afetadas. Neste caso, a **CONEXA** deverá substituir a parte da disposição ilegal, inválida ou inaplicável por uma disposição que seja legal, válida e aplicável e que tenha, na maior medida possível, um efeito semelhante à disposição anterior, tendo em conta o conteúdo e a finalidade do presente instrumento.

9.5. Contrato. Os Termos de Uso constituem o acordo e o entendimento integral das partes no que respeita ao seu assunto e substituem e sobrepõem-se a todos os acordos e compromissos anteriores e atuais em relação a esse assunto e tem força de contrato, nos termos dos artigos 421 e 425 do Código Civil.

9.6. TCLE. O presente instrumento particular cumpre com todas as disposições relativas ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme regulado pela Recomendação CFM nº 01/2016, bem como à obrigação de obtenção de consentimento livre e esclarecido do paciente, nos termos do art. 26-G, I da Lei da Telessaúde (Lei nº 14.510/2022).

9.7. Eleição do Foro. Fica definido o foro central da comarca da cidade do Rio de Janeiro, RJ, como competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas destes Termos de Uso, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Atualizado em 22 de março de 2024.