

## COMPROMISSO

Bem-vindo à Política de Privacidade do Geolab Caldeira Laboratório de Análises Clínicas LTDA – nome de fantasia: PommernLab, somos uma empresa com sede localizada na cidade de Santa Maria de Jetibá – Espírito Santo, Rua Hermann Miertschink, nº 159, loja B, Centro, 29645-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 53.090.408/0001-68.

O Laboratório PommernLab possui vasta experiência no mercado de saúde, atuando no município de Santa Maria de Jetibá há 37 anos.

Em consonância com nossa Missão, atendemos de forma humanizada, proporcionando além de conforto, agilidade e cordialidade; a segurança em todas as fases de seu processo, iniciado na recepção, seguido da coleta de amostra biológica, até a entrega dos resultados.

Somos movidos por buscar a excelência e neste documento ratificamos o compromisso com todas as partes interessadas, em respeitar a privacidade além de prezar pela segurança e proteção dos dados de nossos clientes.

Reafirmamos nosso compromisso através desta Política de Privacidade, atendendo as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Nº 13.709/2018, em sua integralidade, iniciando na coleta de dados de nossos clientes, passando pelo tratamento e posterior armazenamento.

Os colaboradores são devidamente treinados e capacitados ao cumprimento fiel das determinações emanadas desta política, e assinam termo de confidencialidade e cumprimento às determinações constantes do Regimento Interno.

Nosso compromisso vai além da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), levando em consideração o sigilo e confidencialidade exigidos nas demais legislações aplicáveis e regulamentações do setor de saúde.

Sabedores de nossa responsabilidade constante periodicamente o presente documento é revisado, com o objetivo de incorporar novos procedimentos de privacidade e proteção sempre que se fizer necessário, mantendo este documento vivo e atualizado.

Para garantir a efetividade de nosso compromisso e firmar ampla parceria, ao utilizar nossos serviços o usuário concorda com o tratamento que damos aos seus dados, seja no acesso ao nosso site e/ou no aplicativo para celular.

## **O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?**

Toda e qualquer informação relacionada ao paciente tal como, mas não restritos a esses:

- Nome; Nome do Responsável Legal (em caso de menor de idade ou incapaz); Endereço, E-mail, Cadastro de Pessoa Física, Documento de Identidade; Título de Eleitor; Telefone; Profissão; Gênero; Altura; Peso; Filiação; Data de Nascimento, Estado Civil; Grau de Instrução; Dados Referentes à Saúde e/ou à Vida Sexual; Histórico de Saúde e Familiar; Medicamentos; Resultados de Exames; Dados Bancários e/ou Financeiros; Dados oriundos das Operadoras de Plano de Saúde e/ou Convênios de Contra Prestação de Serviços, entre outros.

## **COLETA DE DADOS PESSOAIS**

O Laboratório PommernLab coleta, trata e armazena os dados pessoais de seus clientes para uso exclusivo na prestação de serviços que fazem parte do seu negócio. A captação dos dados de nossos clientes, é realizada através dos seguintes canais:

- Atendimento presencial
- Acesso ao site institucional
- Utilização de nossas mídias sociais
- Acesso aos seus resultados pelo site ou aplicativo para celular
- Central de Atendimento Telefônico, por e-mail ou outros dispositivos

Observação faz-se para a captação de dados para a prestação de serviços às crianças e adolescentes (conforme determina o Estatuto da Criança e do Adolescente), que obrigatoriamente ocorrerá com a devida autorização de seus representantes legais, nos termos das legislações aplicáveis.

Para prestar serviços de análises laboratoriais coletamos os dados pessoais para realizar o cadastro do paciente em nosso sistema de atendimento, para a entrega de resultados, para solicitar autorizações juntos aos convênios e planos de saúde, para realizar agendamento de coleta domiciliar ou empresarial, para responder a dúvidas, orçamentos e solicitações diversas, para registro de reclamações ou sugestões, para atender determinações legais e regulatórias, bem como para enviar comunicações referentes ao andamento de seu exame.

## **COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

Transferência ou interfaceamento de dados pessoais com áreas internas ou terceiros que prestam serviços à empresa, com o objetivo de garantir a efetividade nas informações.

Na execução da prestação de serviços o Laboratório PommernLab compartilha dados com terceiros, pessoas jurídicas, envolvidas no processo de realização dos ensaios técnicos. Os dados igualmente são compartilhados com convênios de contraprestação de serviços, operadoras de planos de saúde, médicos responsáveis pela prescrição dos exames e empresas de tecnologia responsáveis pela gestão dos nossos sistemas integrados, responsáveis pelo armazenamento, e da garantia de segurança no tratamento destes dados pessoais.

Em atendimentos as prerrogativas e determinações legais, sempre que for necessário, os dados serão compartilhados com instituições governamentais. Nestes termos, ainda compartilharemos os dados sempre quando houver demanda obrigatória, por exemplo, notificação compulsória de doença infecciosa, de ordem legal da Vigilância Sanitária, Conselho Federal de Medicina ou de Farmácia e outras entidades que apresentem base legal.

Internamente os dados são compartilhados com áreas que necessitam de acesso para execução das rotinas, tais como: Setor Técnico responsável por realizar os procedimentos de análise; Setor de Atendimento ao Cliente, responsável pela elaboração do cadastro e autorização junto aos convênios e/ou operadoras de planos de saúde; Setor de Coleta de Amostras Biológicas, responsável por utilizar o sistema para conferência de dados e efetuar a coleta de amostra para posterior processamento; Setor Financeiro, responsável pela identificação e faturamento e envio dos dados para recebimento dos serviços prestados; Assessoria Jurídica para cumprir obrigações legais, regulatórias ou no exercício regular dos interesses do Laboratório. Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes: sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial.

## **TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

## **TEMPO DE ARMAZENAMENTO DOS DADOS PESSOAIS**

Os dados pessoais são armazenados conforme necessidade, objetivando cumprir com as finalidades pelas quais eles foram coletados, sendo rastreáveis e recuperáveis, além de obedecer aos dispositivos e obrigações legais ou regulatórias da área de saúde na qual esta organização está inserida.

## **SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS**

O Laboratório PommernLab adota medidas de segurança, técnicas e administrativas para manter a proteção dos dados pessoais de todos os seus pacientes, sendo:

- O acesso interno aos dados pessoais é definido em conformidade com o nível de autoridade e responsabilidade, constantes em manual normativo. Desta forma somente funcionários autorizados têm acesso aos dados pessoais dos pacientes.
- Todas as alterações, inclusões e exclusões nos níveis de acesso de cada profissional e de cada setor de atuação, obrigatoriamente devem ser validadas pela administração.
- Os dados pessoais estão protegidos, íntegros e são plenamente recuperáveis conforme determinados nos procedimentos documentados definidos para esta finalidade.
- A guarda do nome de usuário “Login” e da senha, é de responsabilidade exclusiva de seu detentor, não nos responsabilizamos por uso indevido. Em caso de qualquer ação que comprometa a segurança de seus dados, o fato deverá ser imediatamente comunicado para que apliquemos as medidas corretivas de segurança necessárias.

- O laboratório aplica processos e medidas para detectar eventuais tentativas de violação em nossos sistemas. Ressaltamos a importância da vigilância constante uma vez que sempre haverá riscos nos métodos de transmissão pela internet, uma vez que inexistem métodos de armazenamento eletrônico que sejam 100% seguro.

## **DIREITOS DOS CLIENTES**

Em conformidade com a Lei de Geral de Proteção de Dados (LGPD) os direitos referentes à privacidade de seus dados pessoais, são garantidos por nossa organização, destacados entre outros:

- **Confirmação da Existência de Tratamento**

Confirmar qual o tratamento é dado aos seus dados pessoais, através de requerimento específico e em conformidade com o prazo legal.

- **Acessibilidade**

Ter acesso aos seus dados, podendo solicitar cópia de suas informações pessoais, por meio de requerimento dentro dos prazos estabelecidos.

- **Revisão**

Solicitar correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados. É o caso, por exemplo, de uma atualização de endereço, número de telefone ou estado civil.

- **Compartilhamento**

A LGPD preza, neste e em outros pontos da lei, pela transparência. Desta forma, é direito do titular saber exatamente com quem o controlador está compartilhando seus dados.

- **Exclusão**

A qualquer tempo o cliente poderá solicitar a exclusão ou cancelamento dos seus dados, desde que ao efetuar tal solicitação, não conflite com a obrigatoriedade de tratamento determinada por legislação pertinente ao negócio, como: Guarda dos resultados em prazo determinado; Guarda das prescrições médicas conforme exigência do convênio ou plano de saúde; e Guarda de dados para

eventuais ações judiciais para comprovação de cumprimento legal. Em não havendo qualquer empecilho legal o Laboratório PommernLab irá interromper o tratamento de seus dados pessoais.

- Não Fornecer Consentimento

O Cliente tem a premissa de que o consentimento seja pedido e concedido de forma clara, transparente e totalmente livre. O titular de dados tem o direito de ser informado sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento e de quais as consequências caso o consentimento seja negado. É o caso, por exemplo, de um usuário que é convidado a consentir ou não com o uso de *cookies* em um site, se o não consentimento for prejudicar a experiência de navegação ou impedir o acesso a algumas ferramentas, o usuário deve ser informado disso.

É importante ressaltar, no entanto, que nenhum direito é absoluto e que há situações em que as empresas podem não conseguir atender aos requerimentos do titular, devendo indicar os motivos, por exemplo, no cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

## **COOKIES**

O Laboratório PommernLab faz uso de Cookies, que são arquivos de texto enviados pela plataforma ao seu computador e que nele se armazenam, e que contém informações relacionadas à navegação do site. Em suma, os Cookies são utilizados para aprimorar a experiência de uso. Ao acessar nosso site, o usuário manifesta conhecer e aceitar a utilização de um sistema de coleta de dados de navegação com o uso de Cookies em seu dispositivo. Você pode, a qualquer tempo e sem nenhum custo, alterar as permissões, bloquear ou recusar os Cookies.

A revogação do consentimento de determinados Cookies pode inviabilizar o funcionamento correto de alguns recursos da plataforma. Para gerenciar os cookies do seu navegador, basta fazê-lo diretamente nas configurações do seu navegador, na área de gestão de Cookies.

## **ATUALIZAÇÕES DE CONTEÚDO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Sempre que necessário, o Laboratório PommernLab fará atualizações de versão nesta Política de Privacidade. Com o objetivo de estar sempre atualizado, recomendamos que reveja nossa Política de Privacidade

periodicamente para ser informado sobre as melhorias implementadas para proteger suas informações. *Versão:000 – Em 14 de Outubro de 2021.*

## **CENTRAL DE ATENDIMENTO**

Caso tenha alguma dúvida ou tenha interesse em conversar conosco sobre qualquer questão relacionada aos seus dados, fique à vontade para contatar nossa equipe pelos canais: [pommernlab@gmail.com](mailto:pommernlab@gmail.com); WhatsApp (27) 99917-3865.