Termos de Uso da Plataforma AmpliSaúde – Usuário/Paciente

1. Objetivo

Estes Termos de Uso (“Termos”) regem a utilização da plataforma digital Amplisaúde pelo Usuário/Paciente (doravante denominado “Usuário”).

Ao criar uma conta ou acessar a plataforma, o Usuário reconhece que a Amplimed atua como provedora de infraestrutura tecnológica para visualização e gestão de informações de saúde, não sendo responsável pelo conteúdo clínico inserido pelos profissionais de saúde. O acesso e uso da plataforma pressupõem a leitura e concordância com estes Termos, com a Política de Privacidade e com o Termo de Consentimento do Paciente, que detalham o tratamento e a proteção dos dados pessoais sensíveis processados no ambiente digital da Amplimed.

1.1 Dados sensíveis e titularidade

A Amplimed oferece infraestrutura tecnológica para que pacientes e profissionais de saúde possam acessar, armazenar e compartilhar informações de forma segura e controlada. Isso inclui dados pessoais sensíveis, como informações médicas, registros psicológicos, exames e prescrições, cuja proteção é assegurada pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O paciente é o titular dos dados, enquanto o prontuário é um documento do profissional ou da clínica responsável pelo atendimento. A Amplimed atua apenas como operadora, processando informações conforme as instruções desses controladores.

Todos os usuários da plataforma, pacientes, profissionais e instituições devem observar os princípios de necessidade, minimização, segurança e confidencialidade.

O compartilhamento indevido ou a divulgação não autorizada de informações de saúde é expressamente proibido e poderá resultar em sanções legais, bloqueio de acesso e comunicação às autoridades competentes.

2. Descrição do serviço

2.1 A Amplimed é um serviço de gestão de informações de saúde que permite ao Usuário:

- Acessar seus próprios prontuários médicos e psicológicos, incluindo dados cadastrais, registros clínicos, prescrições, exames, atestados e agendamentos, quando disponibilizados pela clínica ou profissional responsável;

- Visualizar o histórico de agendamento de consultas ou serviços junto às clínicas e profissionais que utilizam a plataforma;
- Compartilhar, quando desejar, determinadas informações com profissionais de saúde credenciados, mediante consentimento específico;
- Acompanhar suas solicitações e evoluções clínicas.

2.2 A Amplimed não presta serviços de saúde, não substitui a atuação de médicos ou psicólogos e não se responsabiliza por diagnósticos, prescrições ou informações fornecidas por terceiros. A plataforma atua como intermediária tecnológica para facilitar a comunicação e o registro entre Usuários e profissionais de saúde.

2.3 **Definições**: Para fins destes Termos, consideram- se:

- **Dados pessoais**: informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável, como nome, CPF, telefone, endereço de e- mail.
- **Dados pessoais sensíveis**: dados sobre a saúde física ou mental, histórico clínico, exames, prescrições, informações genéticas ou qualquer dado que possa revelar o estado de saúde do Usuário.
- **Controlador**: clínica, hospital ou profissional de saúde que decide sobre o tratamento de dados de saúde do Usuário.
- **Operador**: a Amplimed, que trata dados pessoais em nome dos controladores, de acordo com as instruções destes.
- **Titular**: o Usuário, pessoa física a quem os dados pessoais se referem.

3. Cadastro e acesso

3.1 Para utilizar as funcionalidades da Amplisaúde, o Usuário deve se cadastrar por meio do Sistema de Autenticação Única (SSO) da Amplimed, fornecendo informações verdadeiras, completas e atualizadas. O cadastro é pessoal e intransferível.

3.2 O Usuário declara ter capacidade civil para aceitar estes Termos. Caso seja menor de 18 anos ou incapaz, o cadastro deverá ser realizado por seu representante legal.

3.3 O Usuário é responsável por manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso (login e senha) e por todos os atos realizados em sua conta. É proibido compartilhar ou ceder o acesso a terceiros.

3.4 A Amplimed poderá adotar procedimentos adicionais de autenticação, incluindo tecnologias biométricas, como reconhecimento facial, exclusivamente para fins de verificação de identidade e proteção de dados sensíveis de saúde, mediante consentimento específico e informado do Usuário, conforme o art. 11, I da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.4.1 O processamento de dados biométricos observará os princípios de finalidade, necessidade e segurança, não sendo utilizado para outras finalidades, nem compartilhado com terceiros, exceto quando estritamente necessário ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

4. Funcionalidades e consentimento de compartilhamento

4.1 As funcionalidades disponíveis na plataforma poderão variar conforme o perfil do Usuário, da clínica ou do profissional vinculado. Determinadas funções — como o compartilhamento de prontuários entre especialidades, integração com laboratórios e interoperabilidade com outras plataformas de saúde — poderão ser disponibilizadas gradualmente, mediante aprovação da Amplimed e atualização dos respectivos Termos e Políticas de Privacidade.
4.1.1 A Amplimed se reserva o direito de suspender ou restringir temporariamente funcionalidades por motivos técnicos, de segurança ou de adequação regulatória, sem prejuízo à continuidade dos serviços essenciais.

4.2 O acesso a informações e prontuários do Usuário por parte de profissionais de saúde dependerá sempre de seu consentimento prévio, específico e informado, em conformidade com o artigo 11, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
4.2.1 O Usuário poderá conceder, revogar ou limitar o consentimento a qualquer momento, utilizando as ferramentas da própria plataforma. A Amplimed manterá registro eletrônico (log) de cada autorização, revogação e acesso realizado, garantindo rastreabilidade e transparência de todas as ações.

4.3 O Usuário é responsável pela veracidade e adequação das informações que decidir compartilhar com profissionais de saúde. A Amplimed não se responsabiliza por diagnósticos, interpretações clínicas, decisões terapêuticas ou qualquer uso das informações feito por terceiros, desde que tais ações ocorram dentro dos limites do consentimento concedido pelo Usuário. A plataforma atua exclusivamente como meio tecnológico seguro de intermediação, sem interferir no conteúdo médico ou psicológico dos registros.

4.4 Ao compartilhar dados pessoais e sensíveis, o Usuário declara compreender e aceitar que:

- O acesso de profissionais aos dados ocorrerá apenas para fins assistenciais e será limitado ao mínimo necessário para o atendimento;
- O compartilhamento estará sujeito a consentimento granular, podendo ser monitorado, auditado e revogado pelo Usuário a qualquer momento;
- Toda ação de acesso, exportação ou cópia de dados será registrada em logs de auditoria, visíveis ao titular mediante solicitação;

- O Usuário não deve exportar, reenviar ou capturar telas contendo informações de saúde para fora do ambiente da plataforma, incluindo aplicativos de mensagens, e-mails ou redes sociais, sob pena de responsabilização civil e criminal;
- A Amplimed poderá bloquear temporariamente o acesso em caso de uso indevido ou suspeita de violação de sigilo, notificando o Usuário e adotando medidas de segurança complementares.

5. Obrigações do Usuário

5.1 O Usuário se compromete a utilizar a plataforma Amplimed de forma ética, segura e responsável, respeitando a legislação vigente e as normas de proteção de dados pessoais.

5.2 O Usuário deverá fornecer informações corretas, completas e atualizadas durante o cadastro e no uso contínuo da plataforma, responsabilizando-se pela veracidade e precisão dos dados inseridos. Qualquer inconsistência poderá resultar em suspensão preventiva da conta até a regularização das informações.

5.3 O uso da plataforma é restrito a fins lícitos e pessoais, voltados ao gerenciamento da saúde, consultas, exames e comunicações legítimas com profissionais de saúde. É vedado o uso para finalidades comerciais, publicitárias, fraudulentas, ilícitas ou que possam violar direitos de terceiros.

5.4 É expressamente proibido tentar acessar dados, prontuários, arquivos, logs ou informações pertencentes a outros usuários, clínicas ou profissionais. O Usuário compromete-se a não realizar engenharia reversa, testes de invasão, exploração de vulnerabilidades, varredura de rede ou qualquer outra prática que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade da plataforma.

5.5 O Usuário não deverá compartilhar suas credenciais de acesso (login, senha ou autenticação biométrica) com terceiros. É de sua responsabilidade adotar medidas de segurança razoáveis, como manter dispositivos atualizados e utilizar senhas fortes. Em caso de suspeita de uso indevido, perda de senha ou violação de conta, o Usuário deverá notificar imediatamente a Amplimed, que poderá adotar medidas de bloqueio e investigação para proteção dos dados.

5.6 O Usuário deverá respeitar termos e condições adicionais definidos por clínicas, hospitais ou profissionais de saúde que utilizem a plataforma, incluindo regras internas sobre agendamento, conduta e sigilo.

5.7 O Usuário reconhece que todo o conteúdo exibido na plataforma — incluindo layout, códigos, funcionalidades, textos, gráficos e logotipos — é de propriedade da Amplimed, sendo vedada qualquer reprodução, modificação, redistribuição ou uso não autorizado.

5.8 É vedado ao Usuário capturar telas, exportar ou retransmitir informações sensíveis (como prontuários, prescrições, resultados de exames ou mensagens) por canais externos, incluindo aplicativos de mensagens, redes sociais ou e-mail, sem consentimento explícito e sem que o ambiente garanta criptografia e sigilo compatíveis com a natureza dos dados.

5.9 O descumprimento das obrigações previstas nesta seção poderá resultar em advertência, suspensão temporária ou bloqueio definitivo da conta, sem prejuízo da responsabilização civil, administrativa e penal cabível.

6. Direitos do Usuário

6.1 **Acesso aos dados**: O Usuário tem direito a acessar suas próprias informações registradas na plataforma e a obter cópia de dados armazenados, respeitadas as obrigações legais de guarda previstas na legislação de saúde.

6.2 **Correção e atualização**: O Usuário poderá solicitar, a qualquer momento, a correção, complementação ou atualização de dados incompletos, inexatos ou desatualizados que tenha inserido ou que tenham sido identificados por meio de relatórios clínicos. Nos casos em que as informações pertençam a registros clínicos elaborados por profissionais de saúde, a solicitação será encaminhada ao respectivo controlador (profissional ou clínica), para avaliação técnica e registro das alterações cabíveis.

6.3 **Revogação de consentimento**: O Usuário pode revogar a qualquer momento os consentimentos concedidos para compartilhamento de dados, ressalvados os tratamentos necessários à tutela da saúde e as obrigações legais de guarda de prontuário.

6.4 **Eliminação de dados inseridos pelo Usuário**: O Usuário poderá excluir documentos ou informações que ele mesmo tenha adicionado à plataforma, exceto quando a manutenção desses registros for obrigatória por lei ou for necessária para finalidades legítimas de proteção à saúde.

7. Privacidade e proteção de dados

7.1 O tratamento de dados pessoais e sensíveis (dados de saúde) do Usuário seguirá as regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como demais leis aplicáveis. A Amplimed adotará medidas de segurança, técnicas e administrativas adequadas para proteger os dados contra acesso não autorizado, perdas ou incidentes.

7.1.1 **Segurança e confidencialidade:** Os dados de saúde são armazenados em servidores com padrões de segurança de mercado. A plataforma adota princípios de privacidade desde a concepção e por padrão, garantindo que apenas as informações necessárias sejam coletadas e processadas. O acesso é registrado em logs de auditoria, permitindo rastrear quem acessou ou alterou cada registro.

7.1.2 **Certificação e conformidade:** A Amplimed buscará manter- se em conformidade com normas técnicas e de segurança aplicáveis a sistemas de registro eletrônico de saúde.
7.1.3 **Dados psicológicos específicos:** Em consonância com as resoluções do Conselho Federal de Psicologia, certos registros psicológicos (como anotações de sessões individuais que compõem o *registro documental*) podem não ser integralmente disponibilizados ao Usuário na plataforma, por conterem informações confidenciais do processo terapêutico. Nesses casos, o Usuário poderá solicitar ao profissional responsável um relatório ou declaração sobre o acompanhamento psicológico, nos termos da regulamentação vigente.

7.2 Os dados do Usuário serão utilizados para fins de prestação dos serviços descritos nestes Termos, para melhoria da plataforma e, quando aplicável, para fins estatísticos ou de pesquisa de saúde de forma anonimizada, sempre observando a base legal apropriada.

7.3 A Amplimed não compartilhará dados pessoais do Usuário com terceiros sem consentimento, exceto nas hipóteses previstas em lei, ordem judicial ou para fins de tutela da saúde. O Usuário pode consultar a Política de Privacidade para detalhes.

7.5 **Notificação de incidentes:** Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Usuário, a Amplimed envidará esforços para comunicar o Usuário e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme o artigo 48 da LGPD. A notificação conterá as informações necessárias sobre a natureza do incidente, as medidas de proteção adotadas e as orientações para mitigação de eventuais prejuízos.

7.6 **Canal de contato e encarregado de dados:** O Usuário poderá exercer seus direitos e esclarecer dúvidas relacionadas à privacidade por meio do e-mail dpo@amplimed.com.br.

7.7 **Retenção e eliminação de dados**: O Usuário reconhece que prontuários médicos e psicológicos são documentos com finalidade assistencial e probatória. Em conformidade com a legislação de saúde, esses registros devem ser conservados por no mínimo 20 anos após o último registro. O Usuário poderá solicitar a exclusão de documentos ou dados que tiver inserido diretamente na plataforma, exceto quando a manutenção for exigida por obrigação legal, regulação sanitária ou para tutelar a saúde.

7.8 **Monitoramento de acessos e auditoria**: Para fins de segurança e conformidade, a plataforma mantém relatórios de acesso, registrando quem consultou ou alterou dados e em que momento. Esses logs são utilizados para fins de auditoria, investigação de incidentes e atendimento a obrigações legais. O Usuário consente com esse monitoramento para proteção de seu próprio histórico clínico.

7.4 Caso o Usuário utilize serviços de parceiros integrados (laboratórios, operadoras de saúde, teleconsulta), poderá ser necessário aceitar termos adicionais específicos de cada parceiro.

8. Propriedade intelectual

8.1 Todos os direitos de propriedade intelectual e industrial relativos à plataforma Amplimed, incluindo, mas não se limitando a textos, imagens, logotipos, design, layout, fluxos de navegação, algoritmos, código-fonte, banco de dados, documentação técnica, APIs e funcionalidades, pertencem exclusivamente à Amplimed, ou estão devidamente licenciados por terceiros.
8.1.1 O uso da plataforma não confere ao Usuário qualquer direito de propriedade ou participação sobre esses elementos, permanecendo vedada sua apropriação sob qualquer forma.

8.2 A Amplimed concede ao Usuário uma licença pessoal, intransferível, revogável e não exclusiva para acessar e utilizar a plataforma exclusivamente para fins legítimos de acompanhamento e gerenciamento de sua saúde, conforme previsto nestes Termos. Essa licença não implica cessão de direitos autorais, patente, marca, segredo industrial ou qualquer outro ativo intelectual da Amplimed.

8.3 É estritamente proibido ao Usuário, direta ou indiretamente:

a) reproduzir, copiar, distribuir, modificar, descompilar, realizar engenharia reversa, ou criar obras derivadas da plataforma ou de qualquer parte de seu código;

b) comercializar, alugar, sublicenciar, doar, emprestar ou explorar economicamente, no todo ou em parte, o software ou seus componentes;

c) acessar áreas restritas, sistemas, servidores ou bancos de dados da Amplimed sem autorização;

D) utilizar scripts, bots, scraping, automação ou qualquer tecnologia para coletar informações da plataforma de forma não autorizada.

8.4 O nome Amplimed, seus logotipos, slogans, marcas de produto e elementos visuais são marcas registradas e protegidas pela legislação brasileira e tratados internacionais. Qualquer uso indevido desses elementos, sem autorização prévia e escrita da Amplimed, constitui violação de direitos de propriedade industrial e sujeita o infrator a sanções civis e criminais, conforme as Leis nº 9.610/1998 (Direitos Autorais) e nº 9.279/1996 (Propriedade Industrial).

9. Responsabilidade e limitações

9.1 A Amplimed envida seus melhores esforços para manter a plataforma em funcionamento contínuo, seguro e atualizado, adotando medidas compatíveis com o estado da técnica e com padrões de segurança da informação. No entanto, não garante

disponibilidade ininterrupta nem isenção absoluta de falhas. A Amplimed não se responsabiliza por eventuais indisponibilidades temporárias, perda de dados, falhas de rede, manutenção programada, atualizações de sistema, ataques cibernéticos ou outros eventos decorrentes de força maior ou caso fortuito, nos termos do artigo 393 do Código Civil. Em tais situações, envidará esforços razoáveis para restabelecer o serviço com a maior brevidade possível.

9.2 As informações incluídas por profissionais de saúde são de responsabilidade exclusiva desses profissionais, que atuam como controladores de dados e autores dos registros clínicos. A Amplimed não interfere, revisa ou valida o conteúdo técnico das informações médicas ou psicológicas inseridas na plataforma, nem se responsabiliza por erros, omissões, diagnósticos, prescrições ou decisões terapêuticas resultantes de sua utilização. A plataforma funciona apenas como meio tecnológico seguro de registro e comunicação, não substituindo o julgamento clínico nem a relação profissional-paciente.

9.3 O Usuário é responsável por interpretar e utilizar as informações disponíveis na plataforma de forma adequada e prudente. A Amplimed não se responsabiliza por decisões tomadas exclusivamente com base em dados ou relatórios acessados no sistema, sem a devida consulta a profissional habilitado. Os conteúdos apresentados têm caráter informativo e operacional, não constituindo aconselhamento médico, diagnóstico ou tratamento.

9.4 Caso a Amplimed seja acionada judicial ou administrativamente por conduta ou uso indevido de um profissional, clínica ou usuário, a parte responsável compromete-se a indenizar regressivamente a Amplimed por todos os custos, despesas, condenações e honorários advocatícios decorrentes do evento.

9.5 A responsabilidade da Amplimed, quando aplicável, ficará restrita aos danos diretos e comprovadamente causados, excluindo-se lucros cessantes, danos morais, consequenciais ou indiretos, em conformidade com as boas práticas do setor de tecnologia e com o art. 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor.

10. Vigência, cancelamento e alterações

10.1 Estes Termos têm vigência por prazo indeterminado e permanecerão em vigor enquanto o Usuário mantiver sua conta ativa ou utilizar a plataforma.

10.2 O Usuário pode solicitar o cancelamento de sua conta a qualquer momento, observadas as obrigações de guarda de prontuário estabelecidas em lei. O cancelamento não implicará necessariamente a eliminação de todos os dados, que poderão ser mantidos pela Amplimed para cumprimento de obrigações legais ou tutela da saúde.

10.3 A Amplimed pode encerrar ou suspender o acesso do Usuário em caso de descumprimento destes Termos, mediante notificação, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

10.4 A Amplimed poderá atualizar estes Termos a qualquer momento para refletir mudanças na legislação ou na plataforma. O Usuário será avisado dessas alterações por meio da própria plataforma ou por e- mail, e o uso continuado após a vigência das novas versões indicará concordância com as modificações.

11. Disposições gerais

11.1 Caso qualquer disposição destes Termos seja declarada inválida ou inexequível, as demais cláusulas permanecerão em pleno vigor.

11.2 O não exercício pela Amplimed de qualquer direito ou faculdade constante destes Termos não implicará renúncia, podendo exercer esses direitos a qualquer tempo.

11.3 Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da comarca de Chapecó (SC), para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias decorrentes destes Termos.