

TERMOS DE UTILIZAÇÃO, POLÍTICA DE PRIVACIDADE, SEGURANÇA E CONSENTIMENTOS

Versão 1.0

O presente documento estabelece as regras aplicáveis à utilização da plataforma FisioLink, incluindo a criação e gestão de contas, ligação entre utentes e profissionais de fisioterapia, marcação e gestão de sessões, fisioterapia à distância e/ou ao domicílio, localização, comunicações, pagamentos e demais funcionalidades disponibilizadas pela plataforma.

1. Identificação e âmbito

A FisioLink é uma plataforma digital destinada a facilitar o acesso e a gestão de serviços de fisioterapia, colocando em contacto utentes e profissionais e disponibilizando ferramentas tecnológicas para organização, comunicação e prestação dos serviços disponibilizados através da plataforma.

A entidade responsável pela exploração da FisioLink e, quando aplicável, pelo tratamento de dados pessoais é: [DENOMINAÇÃO SOCIAL], NIF [NIF], com sede em [MORADA]. Contacto geral: [EMAIL]. Contacto para questões de privacidade e proteção de dados: [EMAIL DE PRIVACIDADE].

2. Aceitação

Ao criar uma conta, utilizar a plataforma ou aceitar expressamente estes termos, o utilizador declara que os leu e compreendeu e aceita as regras aplicáveis à utilização da FisioLink.

Quando determinado tratamento de dados depender de consentimento, esse consentimento será apresentado separadamente, de forma clara e específica. A aceitação dos presentes Termos de Utilização não constitui, por si só, consentimento para todas as utilizações possíveis dos dados pessoais.

3. Elegibilidade e criação de conta

O utilizador deve fornecer informação verdadeira, atualizada e completa. É responsável por manter as credenciais de acesso confidenciais e por comunicar qualquer suspeita de utilização não autorizada da conta.

A FisioLink pode solicitar elementos adicionais para verificar a identidade, qualidade profissional ou legitimidade de utilização de determinadas funcionalidades. O fornecimento de informação falsa ou a utilização abusiva da plataforma pode determinar a suspensão ou encerramento da conta.

4. Funcionamento da FisioLink

A FisioLink funciona como plataforma tecnológica, de acordo com o modelo de exploração efetivamente adotado pela entidade responsável. Salvo indicação expressa em contrário, a existência de um perfil de fisioterapeuta na plataforma não significa que a FisioLink seja a entidade responsável por todos os atos clínicos praticados por esse profissional.

Os profissionais são responsáveis pelos atos clínicos, avaliações, orientações e intervenções que realizem dentro das suas competências profissionais e legais. A FisioLink não garante resultados clínicos específicos.

5. Utilização de fisioterapia à distância

A fisioterapia realizada através de meios digitais pode apresentar limitações relativamente a uma avaliação presencial. O profissional determinará, de acordo com a situação concreta, se a intervenção à distância é adequada ou se é necessária avaliação presencial.

A Fisiolink não substitui serviços de emergência. Perante uma situação potencialmente grave ou urgente, o utilizador deve procurar assistência médica urgente através dos meios adequados.

6. Dados pessoais

A Fisiolink trata dados pessoais apenas para finalidades determinadas, explícitas e legítimas e limita a recolha ao que seja adequado, relevante e necessário. Dependendo das funcionalidades utilizadas, poderão ser tratados dados de identificação, contacto, autenticação, localização, marcações, dados profissionais, pagamentos, comunicações e informação relacionada com a prestação de fisioterapia.

Os dados relativos à saúde são dados pessoais de categoria especial e beneficiam de proteção reforçada. O tratamento destes dados apenas ocorre quando exista fundamento jurídico adequado e sejam aplicáveis as condições previstas na legislação de proteção de dados.

7. Finalidades do tratamento

Os dados poderão ser tratados, conforme aplicável, para: criação e manutenção da conta; autenticação e segurança; gestão de perfis; pesquisa e ligação entre utentes e profissionais; marcação, alteração e cancelamento de sessões; prestação e acompanhamento de serviços; comunicação entre utilizadores e profissionais; localização necessária ao serviço; pagamentos e faturação; apoio ao cliente; prevenção de fraude e abuso; segurança da informação; cumprimento de obrigações legais; gestão de reclamações e exercício de direitos; e melhoria técnica da plataforma quando exista fundamento jurídico adequado.

A Fisiolink não utilizará dados pessoais para finalidades incompatíveis com aquelas para que foram recolhidos. Tratamentos opcionais, como determinadas ações de marketing ou funcionalidades adicionais, serão apresentados separadamente quando necessário.

8. Fundamentos de licitude

O tratamento de dados pessoais poderá assentar, conforme o caso, na execução de um contrato, no cumprimento de obrigações legais, no interesse legítimo, na proteção de interesses vitais ou no consentimento, quando este seja juridicamente adequado. A Fisiolink não utilizará o consentimento como fundamento genérico para tratamentos que tenham outro fundamento legal adequado.

Quando o consentimento for utilizado, será livre, específico, informado e inequívoco. O consentimento poderá ser retirado a qualquer momento, sem prejuízo da licitude do tratamento efetuado antes da retirada.

9. Dados de saúde

Os dados de saúde apenas serão tratados na medida necessária para as funcionalidades relacionadas com a prestação e gestão dos serviços de fisioterapia e para outras finalidades legalmente admissíveis.

O acesso à informação de saúde será limitado às pessoas e funções que tenham necessidade legítima de a consultar. A Fisiolink deverá aplicar proteção de dados desde a conceção e por defeito, minimização, segregação adequada de informação e controlos de acesso proporcionais ao risco.

10. Localização e moradas

Quando o utilizador utilizar funcionalidades de localização ou fisioterapia ao domicílio, poderão ser tratados dados de localização e morada necessários para pesquisar profissionais, calcular proximidade, organizar deslocações ou prestar o serviço.

A Fisiolink procurará não tornar publicamente visíveis moradas privadas quando tal não seja necessário. A localização não será utilizada para finalidades incompatíveis sem fundamento jurídico adequado.

11. Comunicações

A Fisiolink poderá enviar comunicações necessárias ao funcionamento do serviço, incluindo confirmação de conta, recuperação de acesso, alterações de segurança, informações sobre marcações, pagamentos, cancelamentos e mensagens relacionadas com serviços solicitados pelo utilizador.

Comunicações comerciais serão tratadas separadamente, nos termos legalmente aplicáveis, e o utilizador poderá exercer os direitos correspondentes.

12. Pagamentos

Quando forem disponibilizados pagamentos através da Fisiolink, estes poderão ser processados por prestadores especializados. A Fisiolink poderá tratar dados relativos à transação, montante, estado do pagamento, identificação da transação e informação necessária à faturação.

Sempre que tecnicamente possível, a Fisiolink não armazenará diretamente dados completos de cartões bancários, recorrendo a prestadores de pagamentos adequados e às respetivas medidas de segurança.

13. Profissionais de fisioterapia

Os profissionais que utilizem a Fisiolink devem manter informação profissional verdadeira e atualizada e cumprir os requisitos legais, regulamentares e deontológicos aplicáveis à sua atividade.

A verificação de profissionais será realizada segundo o procedimento definido pela Fisiolink. A existência de um perfil verificado não constitui garantia absoluta da qualidade de qualquer ato clínico nem substitui a responsabilidade profissional do prestador.

14. Inteligência artificial

A Fisiolink poderá disponibilizar funcionalidades baseadas em inteligência artificial, caso estas sejam implementadas. O funcionamento de cada funcionalidade será definido de acordo com a sua finalidade e nível de risco.

A IA não deve ser utilizada como substituto automático de avaliação profissional quando a funcionalidade não tiver finalidade clínica validada para esse efeito. Informações produzidas por sistemas de IA podem conter erros e devem ser utilizadas dentro dos limites indicados pela plataforma.

Dados de saúde ou outros dados pessoais não serão enviados para serviços de IA para treino ou finalidades incompatíveis sem fundamento jurídico adequado, informação e salvaguardas correspondentes.

15. Segurança da informação

A Fisiolink implementará medidas técnicas e organizativas adequadas ao risco, incluindo, conforme aplicável, autenticação segura, controlo de acessos, princípio do menor privilégio, cifragem das comunicações, proteção de credenciais, cópias de segurança, registo de acessos, monitorização, gestão de vulnerabilidades, atualização de componentes, segregação de ambientes e procedimentos de resposta a incidentes.

A segurança não pode ser garantida de forma absoluta. O utilizador reconhece que nenhum sistema informático é completamente imune a ataques, falhas ou acontecimentos fora do controlo razoável da plataforma.

16. Confidencialidade e acessos

O acesso interno aos dados será limitado às funções necessárias. Pessoas que tenham acesso a informação confidencial ou de saúde deverão estar sujeitas a deveres de confidencialidade adequados.

Os utilizadores não podem tentar aceder a contas, dados ou funcionalidades de terceiros, nem utilizar informação obtida através da plataforma para fins não autorizados.

17. Subcontratantes e fornecedores

A Fisiolink poderá utilizar fornecedores tecnológicos para alojamento, bases de dados, autenticação, pagamentos, mapas, comunicações, armazenamento, segurança, análise técnica e suporte.

Quando aplicável, estes fornecedores serão enquadrados como subcontratantes através de instrumentos contratuais adequados, com obrigações de confidencialidade, segurança, proteção de dados e utilização dos dados apenas segundo instruções e finalidades legítimas.

18. Transferências internacionais

Quando dados pessoais forem tratados fora do Espaço Económico Europeu, a Fisiolink adotará o mecanismo de transferência internacional legalmente aplicável, incluindo, quando necessário, decisões de adequação, cláusulas contratuais-tipo e medidas suplementares.

19. Conservação dos dados

Os dados serão conservados apenas durante o período necessário às finalidades para que são tratados, sem prejuízo de períodos adicionais impostos por lei ou necessários para cumprimento de obrigações fiscais, contabilísticas, contratuais, defesa de direitos ou gestão de litígios.

A eliminação da conta não implica necessariamente a eliminação imediata de todos os dados quando exista obrigação legal de conservação ou outro fundamento legítimo para a sua manutenção.

20. Direitos dos titulares

Nos termos do RGPD e da legislação aplicável, o titular poderá exercer, quando aplicáveis, os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade e oposição, bem como retirar consentimentos prestados.

Os pedidos devem ser enviados para [EMAIL DE PRIVACIDADE]. A Fisiolink poderá solicitar informação adicional para confirmar a identidade do requerente quando tal seja necessário para proteger os dados contra divulgação indevida.

21. Reclamações

O titular tem o direito de apresentar uma reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), enquanto autoridade de controlo competente em Portugal, sem prejuízo de outros direitos ou meios de reação previstos na lei.

22. Incidentes e violações de dados

A Fisiolink manterá procedimentos destinados a detetar, avaliar, conter, investigar, documentar e responder a incidentes de segurança e violações de dados pessoais.

Quando exista obrigação legal de notificação à autoridade de controlo ou aos titulares dos dados, a Fisiolink atuará dentro dos prazos e condições legalmente aplicáveis.

23. Cookies e tecnologias semelhantes

A Fisiolink poderá utilizar cookies, armazenamento local, identificadores técnicos e tecnologias semelhantes necessários ao funcionamento, segurança, autenticação e, quando aplicável, análise e personalização.

Tecnologias não estritamente necessárias serão utilizadas de acordo com a legislação aplicável e com as escolhas do utilizador, quando seja exigido consentimento.

24. Propriedade intelectual

A marca Fisiolink, software, código, interfaces, elementos gráficos, textos, bases de dados, funcionalidades e demais elementos disponibilizados pela Fisiolink pertencem à Fisiolink ou aos

respetivos titulares/licenciadores e encontram-se protegidos pela legislação aplicável.

O utilizador não adquire qualquer direito de propriedade sobre esses elementos pelo simples facto de utilizar a plataforma.

25. Utilizações proibidas

É proibido utilizar a Fisiolink para fins ilícitos, fraudulentos ou abusivos; criar identidades falsas; tentar comprometer a segurança; introduzir malware; aceder a dados de terceiros; contornar mecanismos de segurança; extrair ou copiar informação de forma não autorizada; utilizar dados clínicos para finalidades não autorizadas; ou interferir com o funcionamento normal da plataforma.

26. Suspensão e encerramento

A Fisiolink poderá limitar, suspender ou encerrar uma conta quando existam motivos legítimos, incluindo violação dos presentes termos, fraude, abuso, risco de segurança, utilização ilícita ou incumprimento de obrigações aplicáveis.

Quando adequado e legalmente possível, o utilizador será informado da decisão e das respetivas razões.

27. Disponibilidade da plataforma

A Fisiolink procurará manter a plataforma disponível, mas não garante disponibilidade contínua ou sem interrupções. Poderão ocorrer indisponibilidades por manutenção, atualizações, falhas técnicas, incidentes de segurança, falhas de fornecedores ou acontecimentos fora do controlo razoável da Fisiolink.

28. Limitação de responsabilidade

Na máxima medida permitida pela lei, a Fisiolink não será responsável por danos resultantes de utilização indevida da plataforma pelo utilizador, informação falsa fornecida pelo utilizador, falhas de dispositivos ou ligações externas sob controlo de terceiros, ou acontecimentos que não possam razoavelmente ser evitados ou controlados.

Nada nestes termos exclui ou limita responsabilidade que não possa legalmente ser excluída ou limitada.

29. Alterações aos termos

A Fisiolink poderá atualizar estes termos para refletir alterações legais, técnicas, funcionais ou comerciais. Quando uma alteração for material e a lei exigir nova aceitação, esta será solicitada antes da utilização ou tratamento que dela dependa.

A versão aplicável será identificada pela respetiva data ou número de versão.

30. Lei aplicável e foro

Os presentes termos são regidos pela legislação portuguesa, sem prejuízo das normas imperativas de proteção dos consumidores e de proteção de dados que possam ser aplicáveis. Para resolução de litígios será competente o tribunal legalmente competente, sem prejuízo dos mecanismos de resolução alternativa de litígios disponíveis.

31. Consentimentos apresentados na aplicação

A Fisiolink deverá apresentar os consentimentos separadamente e apenas quando sejam juridicamente necessários. O utilizador deverá poder aceitar os termos obrigatórios sem ser obrigado a aceitar tratamentos opcionais.

Exemplo de apresentação no registo:

☐ Li e aceito os Termos de Utilização da Fisiolink.

- ☐ Tomei conhecimento da Política de Privacidade da Fisiolink.
- ☐ Quando aplicável e mediante texto específico: Consinto expressamente no tratamento dos dados pessoais de categoria especial para a finalidade indicada.
- ☐ Opcional: Aceito receber comunicações comerciais da Fisiolink e posso retirar esta autorização a qualquer momento.

32. Prova da aceitação

A Fisiolink poderá conservar um registo da aceitação dos termos e consentimentos, incluindo a identificação da conta, versão do documento, data e hora, estado do consentimento e elementos técnicos necessários para demonstrar a manifestação de vontade, sempre respeitando os princípios de minimização e segurança.

33. Menores de idade

Quando a utilização da Fisiolink envolver menores, serão aplicadas as regras legais relativas à capacidade, consentimento, responsabilidade parental e prestação de cuidados de saúde. A Fisiolink poderá exigir mecanismos adicionais de verificação e autorização quando sejam necessários.

34. Software e eventual enquadramento como dispositivo médico

Determinadas funcionalidades de software relacionadas com saúde podem estar sujeitas a regras específicas dependendo da finalidade prevista, das funcionalidades concretas e da forma como são utilizadas. A Fisiolink deverá avaliar antes do lançamento se alguma funcionalidade se enquadra no Regulamento (UE) 2017/745 ou noutra legislação setorial aplicável.

35. Contactos

Entidade responsável: [DENOMINAÇÃO SOCIAL]

NIF: [NIF]

Sede: [MORADA]

Email: [EMAIL]

Email de privacidade: [EMAIL DE PRIVACIDADE]

Encarregado de Proteção de Dados, quando aplicável: [CONTACTO]

Versão: 1.0

Entrada em vigor: [DATA]

36. Declaração final de aceitação

Ao seleccionar a opção de aceitação correspondente, o utilizador confirma que teve acesso aos presentes Termos de Utilização, que pôde consultá-los antes de utilizar a Fisiolink e que aceita as condições aplicáveis à utilização da plataforma.

A aceitação de tratamentos opcionais ou de consentimentos específicos será sempre apresentada separadamente quando tal seja exigido pela legislação aplicável.

INFORMAÇÃO SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS

O tratamento de dados pessoais pela Fisiolink será realizado de acordo com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD), a Lei n.º 58/2019 e demais legislação aplicável. A CNPD esclarece que o consentimento é apenas um dos fundamentos de licitude e que, no contexto de cuidados de saúde, os tratamentos necessários à prestação de cuidados podem assentar noutros fundamentos legais. A CNPD salienta também a necessidade de proteção de dados desde a conceção e por defeito e de medidas de segurança reforçadas para dados de saúde.

Este documento deve ser acompanhado, na versão publicada, por uma Política de Privacidade completa que identifique concretamente os tratamentos, fundamentos jurídicos, destinatários, prazos de

conservação, transferências internacionais, direitos, contactos e demais informação exigida pelo RGPD.