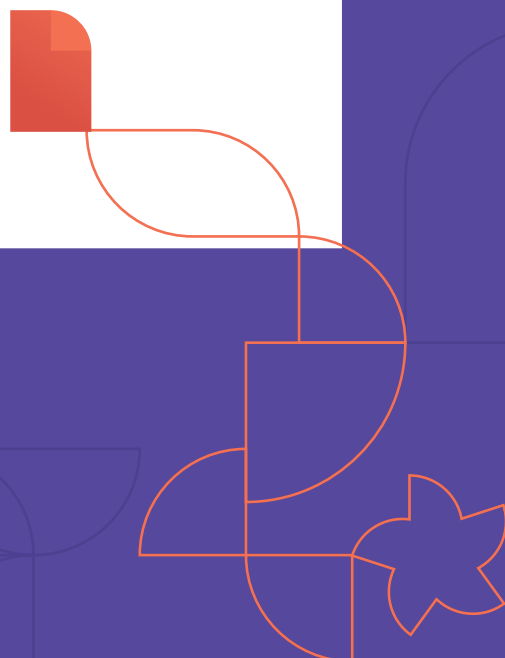




A Beneficência  
Portuguesa  
de São Paulo

# Termos e Condições de Uso

**Aplicativo do Paciente**



Olá! Bem-vindo ao Aplicativo do Paciente da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo (“Aplicativo”), oferecido pela REAL E BENEMÉRITA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BENEFICÊNCIA (“Nós” ou “BP”) inscrita no CNPJ: 61.599.908/0001-58, com sede na Rua Maestro Cardim, 769, Bela Vista, no Município de São Paulo/SP.

A BP desenvolveu estes Termos e Condições (“Termos”) para que você, cliente (“Você” ou “Usuário”), tenha conhecimento das condições gerais e legais que devem ser observadas ao utilizar o Aplicativo do Paciente BP, sendo, portanto, obrigatória a sua leitura, compreensão e concordância.

Ressaltamos que, estes Termos e Condições de Uso do Aplicativo do Paciente BP estarão disponíveis no próprio aplicativo para a sua leitura e consulta a qualquer tempo. E ainda, destacamos que juntamente aos presentes Termos, aplicam-se o disposto na Política de Privacidade da Plataforma (“Política de Privacidade”), disponível no *website*: <https://www.bp.org.br/politica-de-privacidade>.

Assim, previamente a utilização do Aplicativo do Paciente BP, você precisa declarar que está ciente e de acordo com as condições deste documento.

### 1. Definições

#### **Central de Atendimento/SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente):**

é um setor preparado para receber e gerenciar chamadas telefônicas, *e-mails*, mensagens de texto e outras formas de comunicação com Clientes ou Usuários, utilizando sistemas para fornecer suporte e atendimento, com profissionais treinados para responder perguntas, solucionar problemas técnicos, realizar agendamentos, entre outros serviços;

#### **Fale Conosco:**

serviço que visa fornecer aos Usuários uma maneira fácil e conveniente de entrar em contato com a BP para fazer perguntas, fornecer feedback, relatar problemas ou solicitar informações adicionais. Essa comunicação serve, ainda, como meio de coletar informações para melhoria dos serviços prestados, solução de problemas dos Usuários e aprimoramento da experiência do Usuário;

#### **Internet:**

é um conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial, para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais, por meio de diferentes redes, utilizando um protocolo comum;

#### **Website:**

um *website* (ou sítio eletrônico) é um conjunto de páginas interligadas e acessíveis através da *internet*. Ele pode ser acessado por meio de um navegador da *web* e é geralmente criado para fornecer informações sobre uma empresa, organização, pessoa ou assunto específico;

#### **Aplicativo:**

Um Aplicativo (também conhecido como *App*) é um software projetado para ser executado em dispositivos móveis, como *smartphones*, *tablets*, *smartwatches* e outros dispositivos portáteis;

#### **Usuários:**

podem ser mencionados, neste documento, como “você” ou titulares, pacientes e clientes. São todas as pessoas que utilizarem os serviços ofertados no Aplicativo, neste caso, devem ser maiores de 18 (dezoito) anos, que sejam totalmente capazes de praticar os atos da vida civil ou, ainda, os absolutamente ou relativamente incapazes (crianças, adolescentes, idosos ou pessoas com deficiência), que devem estar devidamente representados ou assistidos, na forma da legislação brasileira. Reforçamos que este *App* não é destinado a menores, incapazes ou vulneráveis, devendo estes titulares serem devidamente representados para utilização deste canal.

## 2. Serviços Oferecidos

2.1. Estes Termos regem os serviços oferecidos pelo Aplicativo do Paciente da BP na rede de assistência em saúde da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, que permitem aos Usuários realizarem: (i) agendamento e visualização online de consultas médicas; (ii) agendamento e direcionamento online para teleconsultas; (iv) agendamento e visualização de exames de diagnóstico em laboratórios próprios e, quando disponível, conveniados; (v) informações sobre as conveniências do Hospital BP e BP Mirante; (vi) convênios atendidos; (vii) *check-in*; (viii) fale conosco; (ix) resumo da alta hospitalar; (x) acesso aos resultados de exames laboratoriais e de imagem; (xi) conta paciente; (xii) visualização de receitas médicas.

2.2. O serviço de agendamento estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, mas poderá passar por períodos de indisponibilidade para consultas e marcações de exames médicos pelo Usuário. Em caso de indisponibilidade, o Usuário poderá efetuar o agendamento por meio da Central de Atendimento/SAC, pelo telefone (11) 3505-1000.

2.3. O Aplicativo se destina apenas aos serviços listados acima. Ressaltamos que, na hipótese de emergência médica, incluindo, mas não se limitando a lesões com sangramento, crise alérgica, traumas, suspeita de infarto ou AVC, você deve dirigir-se imediatamente ao pronto-socorro mais próximo.

2.4 O Aplicativo é de acesso exclusivo para dispositivos com sistema operacional IOS ou Android, porém os serviços nele disponíveis também podem ser utilizados via *website* <https://www.bp.org.br>, exceto os serviços de "Registro de Saúde" e "Consulta da Conta Médica", cujo acesso é exclusivo por Aplicativo, sempre de forma *on-line*.

## 3. Cadastro

3.1. Para utilizar os serviços acima descritos, o Usuário deverá já ter utilizado algum dos serviços prestados pela BP, ser maior de 18 anos, ter capacidade jurídica para atos civis e fornecer todas as informações exigidas no cadastro, assumindo integralmente a responsabilidade (inclusive cível e criminal) pela exatidão e veracidade das informações fornecidas no cadastro, que poderá ser verificado, a qualquer momento, pelo Usuário através do Aplicativo.

3.2. Após a confirmação das informações, o Usuário irá escolher uma forma de receber um *token* de autenticação, entre as formas: *e-mail* ou SMS.

3.3. Caso necessário, o usuário poderá alterar, a qualquer momento, os dados cadastrais no aplicativo como: *e-mail*, telefone, endereço e número da residência, Cidade, Estado, CEP e Plano/ Seguro de Saúde.

3.4. O Usuário quando do agendamento deverá cadastrar seu Plano/Seguro Saúde dentro do Aplicativo, caso opte por utilizá-lo. Caso o Usuário opte por não cadastrar seu Plano de Saúde, ou caso não seja conveniado/segurado a um, deverá selecionar a modalidade de agendamento particular, essa opção poderá ser alterada a qualquer momento no aplicativo.

3.5. Os dados pessoais dos titulares Usuários que podem ser acessados neste Aplicativo, são: nome completo; e-mail e telefone/celular cadastrado; data de nascimento; endereço cadastrado; número de registro médico; tratamento médico; CPF; laudos de exames realizados; receituário médico; prontuários de alta; dados sobre agendamentos de consultas e exames.

3.6. O Usuário menor de 18 anos de idade, incapaz ou vulnerável (como idoso) deverá estar representado ou assistido por seus responsáveis legais em toda e qualquer utilização deste App, que se responsabilizam pela exatidão e veracidade das informações imputadas no cadastro e assumem suas obrigações legais em qualquer hipótese.

3.7. Os titulares crianças e/ou adolescentes, incapazes e vulneráveis, devidamente representados, poderão se dirigir aos canais presenciais da BP para ter acesso às suas informações pessoais

cadastradas com segurança, essa atividade não se limita ao uso do *App* da BP.

3.8. Assim como os demais pacientes, as crianças e/ou adolescentes, incapazes e idosos, já devem ser devidamente cadastrados como pacientes da BP e ter responsável constituído.

3.9. O tratamento dos dados de crianças, adolescentes, incapazes e idosos, serão feitos neste Aplicativo visando o melhor interesse deste titular que, devidamente representado, poderá usar os serviços disponíveis.

3.10. No dia da consulta agendada, a criança e/ou adolescente, incapaz ou idoso deverá estar devidamente representado ou assistido pelo responsável legal.

3.11. Em caso de informações incorretas, inverídicas ou não confirmadas, bem como na hipótese da negativa em corrigi-las ou enviar documentação que comprove a correção, a BP se reserva ao direito de não concluir o cadastramento em curso ou, ainda, de bloquear o cadastro já existente, impedindo o Usuário de utilizar os serviços *on-line* até que, a critério da BP, a situação de anomalia esteja regularizada e o ajuste possa ser feito com total segurança e proteção das informações. A BP se reserva ao direito de impedir, a seu critério, novos cadastros, ou cancelar os cadastros já efetuados, em caso de ser detectada anomalia que, em sua análise, seja revestida de gravidade ou demonstre tentativa deliberada de burlar as regras aqui descritas, obrigatórias para todos os Usuários. Também, a BP agirá de tal forma caso verifique descumprimento, pelo Usuário, de qualquer obrigação prevista nos presentes Termos.

### 4. Obrigações do Usuário

4.1. O Usuário declara, reconhece e aceita como de sua responsabilidade e risco a operacionalização do sistema e a utilização dos serviços de forma lícita e correta. O Usuário atesta que utiliza este Aplicativo por sua própria, livre e desimpedida escolha e conveniência, respeitando as condições deste Termo.

### 5. Segurança

5.1. Ao utilizar o Aplicativo, o Usuário deverá adotar as seguintes medidas de segurança adequadas:

- a) Não deverá compartilhar com quaisquer terceiros, mesmo que de sua confiança, suas senhas e credenciais de acesso ao Aplicativo, sendo estas informações de uso pessoal e intransferível.
- b) O Aplicativo não deverá ser acessado por meio de dispositivos eletrônicos de uso público ou não confiáveis. O Usuário deve se abster de acessar o Aplicativo em dispositivos de terceiros, devendo utilizar apenas seu próprio aparelho para acessar sua conta.
- c) O Aplicativo não deverá ser acessado por meio de redes e conexões públicas ou que não garantam a confiabilidade e a segurança contra acesso indevido às informações por meio delas trafegadas.
- d) Os dispositivos utilizados para acessar o Aplicativo devem possuir programa antivírus atualizado, se aplicável.
- e) Ao criar sua senha de acesso, o Usuário não deve utilizar informações que possam ser facilmente descobertas por terceiros, como, por exemplo, datas de nascimento, números de telefone e números sequenciais. O Usuário é o único responsável pelo armazenamento seguro de sua senha de acesso, que não deverá ser anotada em papéis, blocos de nota ou dentro de outros Aplicativos instalados em seu dispositivo.

5.2. O Usuário reconhece que a BP não se responsabiliza por falhas de segurança decorrentes exclusivamente da imprudência do Usuário e/ou da falha do Usuário em respeitar as precauções mínimas de segurança indicadas nos presentes Termos.

### 6. Obrigações do Aplicativo

- 6.1. A BP se compromete a disponibilizar espaço virtual que permita ao Usuário, devidamente cadastrado, utilizar todos os serviços disponíveis neste Aplicativo.
- 6.2. A BP se compromete a proteger a confidencialidade e a segurança de todas as informações e cadastros relativos aos Usuários, adotando as melhores práticas para que a segurança e proteção das informações sejam rigorosamente observadas, dentro das possibilidades da instituição.
- 6.3. A BP empregará os melhores esforços para garantir a disponibilidade do Aplicativo.

### 7. Modificações destes Termos

- 7.1. Os presentes Termos de Uso poderão, a qualquer tempo, ter seu conteúdo, ou parte dele modificado ou atualizado, com vista ao aprimoramento dos serviços disponibilizados. Neste caso, o Usuário será informado a respeito das alterações no momento em que for utilizar o Aplicativo.
- 7.2. As novas condições entrarão em vigor assim que sejam veiculadas no Aplicativo e serão apresentadas como notificação ao Usuário quando entrar no Aplicativo, solicitando novo “de acordo” aos Termos. Em negativa, ocorrerá a não permissão de login do usuário no Aplicativo.

### 8. Direito Autoral e Restrições de Uso

- 8.1. O Usuário reconhece e concorda que todo o conteúdo dos Sites de internet publicados pelo Aplicativo, é protegido pela Lei de Direito Autoral (Lei 9.610/98), bem como tratados internacionais aplicáveis à matéria. O Usuário se compromete a respeitar tais direitos, bem como se obriga a utilizar os serviços apenas para fins de uso particular, sendo expressamente vedada a utilização dos serviços para quaisquer outros fins, sem prévia e expressa autorização do Aplicativo.
- 8.2. O Usuário não deve: (a) copiar, traduzir, modificar ou realizar trabalhos derivados do Aplicativo ou de qualquer parte dele; (b) redistribuir, sublicenciar, alugar, publicar, vender, designar, arrendar, comercializar, transferir ou de outra maneira disponibilizar o conteúdo do Aplicativo para terceiros; (c) fazer engenharia reversa, descompilar ou de outra maneira tentar extrair o código-fonte do Aplicativo ou de qualquer parte dele, a menos que isso seja expressamente permitido ou solicitado pelas leis aplicáveis; (d) excluir, mascarar ou de outra maneira alterar qualquer aviso ou *link* que apareça no Aplicativo; ou (f) usar o Aplicativo para criar um banco de dados de lugares ou outras informações de listagens de locais.
- 8.3. O Usuário concorda em se responsabilizar por sua conduta e por todo o conteúdo publicado durante o uso do Aplicativo e por todas as consequências deles advindas. A título de exemplo, e não como uma limitação, o Usuário concorda que, ao usar o Aplicativo ou o seu conteúdo, não irá: (a) difamar, ofender, importunar, perseguir, ameaçar ou de outra maneira violar os direitos legais (os direitos de privacidade e publicidade, por exemplo) de terceiros; (b) fazer *upload*, postar, enviar por *e-mail*, transmitir ou divulgar qualquer conteúdo impróprio, difamatório, obsceno ou ilegal; (c) fazer *upload*, postar, transmitir ou disponibilizar qualquer conteúdo que infrinja qualquer patente, marca registrada, direito autoral, segredo comercial ou outro direito de propriedade de terceiros, salvo se o Usuário for o proprietário dos respectivos direitos ou tiver permissão do proprietário ou outra justificativa legal para usar o referido conteúdo; (d) fazer *upload*, postar, enviar por *e-mail*, transmitir ou disponibilizar mensagens que promovam esquemas em pirâmide, correntes ou mensagens ou propagandas inoportunas; (e) fazer *upload*, postar, enviar por *e-mail*, transmitir ou disponibilizar qualquer outro conteúdo, mensagem ou comunicação proibidos pela lei aplicável, pelos Termos ou por qualquer política ou diretriz aplicável dos Produtos; (f) assumir a identidade de outra pessoa ou entidade, ou falsificar ou excluir qualquer atribuição de autor ou designação de

proprietário ou rótulo de origem ou fonte do Conteúdo, software ou outro material; (g) restringir ou impedir que outro Usuário use os serviços oferecidos; (h) usar qualquer robô, indexador, Aplicativo de pesquisa/recuperação de sites ou outro dispositivo para recuperar ou indexar qualquer parte dos serviços do Aplicativo ou coletar informações sobre os Usuários para qualquer finalidade não autorizada; (i) promover lesões ou danos físicos contra qualquer grupo ou indivíduo; ou (j) transmitir vírus, worms, defeitos, cavalos de Tróia ou qualquer item de natureza destrutiva.

### 9. Garantia

9.1. O Usuário declara ciência e concorda com o disposto neste documento e que os serviços são disponibilizados gratuitamente e por mera liberalidade da BP, para maior conveniência dos Usuários, não havendo garantia da continuidade dos serviços.

### 10. Responsabilidade

10.1. O Aplicativo não será considerado apto ou adequado para qualquer outra finalidade além daquelas especificadas e expressamente descritas nestes Termos, sendo vedado ao Usuário fazer qualquer uso que não os descritos nos presentes Termos.

10.2. O Usuário compreende que os serviços do Aplicativo são voltados para disponibilizar o descrito no tópico 2 destes Termos. Nós não nos responsabilizamos por qualquer ação, omissão e danos de qualquer espécie causados por profissionais e/ou empresas que não integram a rede da BP.

10.3. A BP recomenda a utilização de ferramentas e de tecnologias devidamente seguras e atualizadas para acesso ao Aplicativo. Assim, qualquer utilização de ferramentas ou tecnologias desatualizadas ou consideradas inseguras pelo Usuário ocorre por sua própria conta e risco, ficando o Aplicativo isento de qualquer responsabilidade.

10.4. Sem prejuízo das demais isenções de responsabilidade indicadas nos presentes Termos, o Usuário declara estar ciente de que nós não nos responsabilizamos, em nenhuma hipótese, por perdas e danos de qualquer natureza, inclusive lucros cessantes, causados:

a) Por indisponibilidades, erros ou falhas apresentadas pelo Aplicativo decorrentes de caso fortuito ou força maior ou de ataques de hackers ou terceiros alheios ao nosso controle.

b) Por erros ou eventuais inconsistências na transmissão de dados, pela qualidade ou disponibilidade da conexão de *internet* e/ou *WI-FI*, que impeçam o adequado recebimento de informações pelo Aplicativo ou pelo Usuário.

c) Por declarações falsas ou inverídicas, dados desatualizados, incompletos ou inverídicos eventualmente disponibilizados e atualizados pelo Usuário.

10.5. O Usuário concorda em indenizar e em isentar a BP por quaisquer perdas e danos que venha a ser demandada, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, em razão de qualquer ato ilícito praticado pelo Usuário, tais como pela violação dos presentes termos, ou pela violação de direitos de terceiros.

10.6. A BP se reserva no direito de se valer dos maiores esforços para identificar a fonte de fraudes e ações maliciosas em nosso ambiente para garantir a responsabilização do indivíduo que ocasionou o problema e os danos.

### 11. Proteção De Dados

11.1. Não será realizado compartilhamento externo ou internacional dos dados pessoais por parte da BP sem o consentimento específico para tanto, exceto em casos de ordem judicial e/ou

cumprimento de obrigação legal ou regulatória, todas as informações serão tratadas internamente, de forma confidencial e com acesso somente às pessoas necessárias para viabilizar as finalidades mencionadas.

11.2. Para utilizar o Aplicativo, o Usuário autoriza, de forma livre, expressa e informada, que a BP efetue o tratamento de seus dados pessoais, exclusivamente para a execução de quaisquer serviços ao Usuário localizados dentro do Aplicativo.

11.3. Caso o Usuário não concorde com o exposto nestes termos de uso, o mesmo deverá se abster de utilizar o Aplicativo.

11.4. Estes Termos de Uso devem ser interpretados em conjunto com a Política de Privacidade da BP, que é parte integrante deste presente Instrumento. Ao aceitar estes Termos, o Usuário declara possuir ciência e concordar com o disposto neste documento e na Política de Privacidade, que pode ser acessada no *link*: <https://www.bp.org.br/politica-de-privacidade>.

## 12. Direitos do Titular de Dados Pessoais

Seus direitos, enquanto titular de dados pessoais, são:

- Confirmação: direito a ser informado sobre a existência de tratamento.
- Acesso: direito de solicitar o acesso aos dados pessoais tratados. Eliminação: direito de solicitar a eliminação dos dados pessoais, observado o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias;
- Revogação do consentimento: direito de revogar o consentimento a qualquer momento, através de manifestação expressa, por procedimento gratuito e facilitado.
- Portabilidade: direito de solicitar a transmissão dos dados tratados para outro fornecedor de serviços. Correção: direito de solicitar a alteração dos dados pessoais tratados sempre que estiverem incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Informação: direito de ser informado sobre as entidades públicas e privadas com as quais os dados foram compartilhados.
- Restrição: direito de solicitar a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação de proteção de dados pessoais.
- Revisão às decisões automatizadas: possibilidade de revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses.
- Cópia de seu prontuário médico disponível na instituição BP.

Para exercê-los, acesse o *link*: <https://www.bp.org.br/politica-de-privacidade-completo#formulario>.

12.2. Para a BP exercer os seus direitos com segurança, validaremos a sua identidade e documentos necessários para garantir a autenticidade do usuário e segurança das informações. Qualquer dúvida ou inelegibilidade identificada nessa etapa inicial, solicitaremos a regularização e apenas daremos andamento quando estivermos seguros de que o titular ou seu representante legal está fazendo a solicitação de forma lícita e segura, e em seu próprio nome.

12.3. O usuário poderá solicitar todos os direitos descritos acima, conforme dispõe a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e a instituição deverá responder de acordo com os critérios legais, caso algum dos direitos não possa ser executado pela BP por motivos de cumprimento legal ou regulatório, forneceremos a devida transparência ao titular.

## 13. Duração e Finalização do Acesso

13.1. O acesso ao Aplicativo é disponibilizado ao Usuário por prazo indeterminado, podendo ser descontinuado a qualquer tempo.

13.2. O Usuário reconhece que sua conta poderá ser suspensa a qualquer momento sem prévia notificação, em caso de suspeita de qualquer uso indevido ou ilícito do Aplicativo, sem que qualquer indenização seja devida em razão de tal suspensão. Fazemos isso para garantir a segurança do nosso ambiente e qualquer evento suspeito ou danoso, poderá ser inabilitado imediatamente, a caráter da BP.

13.3. A BP poderá cancelar o acesso ao Aplicativo nas seguintes hipóteses: (i) por violação e/ou descumprimento dos presentes termos por parte do Usuário; (ii) em função de ordem judicial ou requisição legal e competente de autoridade estatal; (iii) por solicitação do próprio Usuário; (iv) por modificação ou desativação do serviço do Aplicativo; (v) por caso fortuito, força maior e/ou questões de segurança; (vi) pela suposta prática de qualquer atividade fraudulenta ou ilegal por parte do Usuário; e/ou (vii) por inadimplemento por parte do Usuário de quaisquer obrigações, valores, pagamentos devidos em razão da aquisição de serviços, quando aplicável.

### 14. Disposições Gerais

14.1. O Usuário declara ter lido, entendido e que aceita todas as regras, condições e obrigações estabelecidas nos presentes Termos.

14.2. Na hipótese de qualquer uma das disposições destes Termos vir a ser considerada contrária à lei brasileira, por qualquer autoridade governamental ou decisão judicial, as demais disposições não afetadas continuarão em vigor e as partes deverão alterar este instrumento de forma a adequá-lo a tal lei ou à decisão judicial.

14.3. O Usuário autoriza o Aplicativo a utilizar recursos de envio de mensagens eletrônicas para o endereço do *e-mail* e/ou número do telefone celular do Usuário, necessários à execução dos serviços.

### 15. Foro de Eleição

15.1. As partes elegem como competente para dirimir eventuais controvérsias que venham a surgir da interpretação e do cumprimento do presente documento o Foro da Comarca de São Paulo.

### 16. Fale Conosco

16.1. Caso tenha qualquer dúvida sobre estes Termos ou sobre a utilização do APLICATIVO, entre em contato conosco por meio do [sac.callcenter@bp.org.br](mailto:sac.callcenter@bp.org.br) ou pelo telefone (11) 3505-1000 de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h e aos sábados, das 8h às 14h.

16.2. Ao utilizar o nosso telefone, faremos as validações que vierem a ser necessária para garantir que o usuário é ele mesmo ou o seu responsável legal, essas validações devem ser realizadas para evitar fraudes de identidade ou compartilhamento indevido de informações. Caso não tenhamos segurança de que estamos falando com o próprio usuário ou seu responsável legal, por medidas de segurança, não passaremos qualquer informação.