
Termos e Condições Gerais - Viver Bem

1. O que é o Programa?

O Programa Viver Bem é uma iniciativa da Unimed Blumenau e tem como foco a promoção de saúde aos beneficiários participantes através de um cuidado continuado, denominado coordenação do cuidado. Através do acompanhamento com a equipe multiprofissional, o beneficiário participante receberá o cuidado continuado através de ligações e mensagens via WhatsApp e poderá ser indicado a participar de outros programas da Unimed Blumenau. As consultas quando realizadas dentro do Programa Viver Bem não terão a cobrança da coparticipação.

Este documento (“Termo”) contém as condições gerais para participação no Programa disponibilizado pela Unimed Blumenau - Cooperativa de Trabalho Médico (“Unimed Blumenau”), inscrita no CNPJ sob o nº 82.624.776/0001-47, com sede em Blumenau-SC, na Rua das Missões, nº 455, Bairro Ponta Aguda, CEP 89051-900.

O Programa tem como objetivo a orientação para prevenção e promoção à saúde, bem como possibilita o monitoramento e a atuação integrada da Unimed Blumenau e de profissionais de saúde no tratamento do beneficiário.

Se tiver alguma dúvida sobre o Programa ou sobre este termo, entre em contato através dos meios indicados neste documento.

2. Como funciona o Programa?

Ao ingressar no Programa, o titular de dados (“beneficiário”) consente que a Unimed Blumenau realize ações para propiciar um cuidado continuado por meio de consultas presenciais, ligações, mensagens individuais e/ou grupos do WhatsApp.

a. Critérios de inclusão no Programa

Para participar do Programa, o beneficiário do sistema Unimed Blumenau com contrato vigente, precisa ter 14 anos completos.

b. Critérios dos agendamentos e consultas

As consultas podem ser presenciais ou online. Os agendamentos são realizados via telefone ou WhatsApp com a Recepção do CEPAS.

Consulta PRESENCIAL: o paciente deve comparecer na Unidade CEPAS (Rua Frei Fulgencio, 131, Bairro Vila Nova, Cidade Blumenau, CEP 89035630, com no mínimo 15 minutos de antecedência do horário agendado;

Consulta ONLINE: após o agendamento, o paciente receberá um link por e-mail ou WhatsApp para a consulta. No dia/hora agendado, o paciente deve acessar o link e aguardar o acesso do profissional da Unimed Blumenau.

A primeira consulta deverá ser presencial e as consultas consecutivas, o beneficiário poderá escolher entre presencial ou online.

A Unimed Blumenau enviará confirmação da consulta através de WhatsApp, nos contatos informados pelo próprio beneficiário. Os meios de contato devem sempre estar atualizados.

Serão tolerados atrasos de até 05 minutos, após esse período o beneficiário deverá reagendar sua consulta. Para cancelamento/reagendamento da consulta o beneficiário deverá ligar com até 24 horas antecedência. Será considerada falta quando:

- Não reagendar sua consulta com 24h de antecedência;
- Entrar em contato faltando 30 minutos para a consulta;
- Chegar com mais de 05 minutos de atraso.

c. Receitas e documentos

As solicitações de renovação de receitas e/ou documentos após a primeira consulta podem ser por telefone ou via WhatsApp, onde o médico atenderá a solicitação e a equipe de Enfermagem entrará em contato com o beneficiário para as orientações ou retirada de receitas.

Renovação de receitas, avaliação de exames ou qualquer solicitação via telefone o prazo de atendimento para retorno é de 7 dias uteis.

Para renovação das receitas de outro médico, o beneficiário deverá apresentar uma cópia da receita para transcrição.

As receitas (exceto tipo B e A) e documentos poderão ser enviadas via WhatsApp ou retiradas por familiares ou responsáveis na Unidade mediante comprovação.

A equipe do Viver Bem, terá acesso aos resultados dos exames citopatológicos coletados pela Unidade CEPAS. Após a coleta, a equipe técnica encaminha o material para o Laboratório CIPAC, que realiza o exame. O Laboratório CIPAC disponibilizará os resultados através de seu portal.

d. Critérios de Alta

Caso ocorra alguma das situações abaixo, o beneficiário sairá do Programa:

- Cancelamento ou mudança do plano de saúde;
- Falta de adesão as condutas orientadas pelo programa;
- Postura incompatível com o preconizado pelo programa e normativas da Unimed Blumenau;
- Por solicitação do beneficiário.

3. Com qual finalidade os dados são tratados no Programa

O Programa tem por objetivo geral o monitoramento pela equipe de Gerenciamento de Saúde da Unimed Blumenau, incluindo o envio de informações referentes aos cuidados de saúde, bem como auxiliar a Unimed Blumenau na gestão e promoção da saúde, em benefício do próprio beneficiário.

A partir do presente consentimento, a Unimed Blumenau tratará os dados do beneficiário para executar as seguintes finalidades específicas:

- **Serviços focados na assistência à saúde:** por meio das informações disponibilizadas pelo Programa, a Unimed Blumenau poderá orientar cada beneficiário, auxiliando nos cuidados de saúde e na tomada de decisão pelo beneficiário, com base em seu histórico de saúde. Os diagnósticos podem ser monitorados e a oferta de ações mais adequada, considerando as especificidades de cada beneficiário. Os dados disponíveis ampliam as informações sobre o beneficiário, propiciando uma melhor gestão e eficiência para diagnósticos precoces de doenças e na utilização dos recursos disponíveis para assistência médica.
- **Medicina preventiva:** a partir do estudo dos dados disponíveis no Programa, a Unimed Blumenau poderá desenvolver programas mais estruturados para a promoção da saúde, entrando em contato com os beneficiários para monitoramento com base no histórico de seus beneficiários.
- **Utilização para mapeamento do perfil epidemiológico:** conhecer o público atendido pela Unimed Blumenau auxiliará na estratégia de prevenção e promoção de saúde, possibilitando o desenvolvimento de campanhas e avisos de maneira personalizada, otimizando a gestão dos recursos, identificando pontos críticos que precisam de solução imediata (otimização do tempo) e contribuindo para a melhoria da saúde por meio de atendimentos personalizados.

Os dados contidos no Programa ainda poderão ser tratados, excepcionalmente, para a tutela da saúde e proteção da vida do beneficiário.

Pode ainda a Unimed Blumenau tratar dados pessoais não sensíveis dentro do seu legítimo interesse, nos casos aplicáveis e dentro das finalidades previstas.

O tratamento dos dados do beneficiário no Programa ocorre de maneira proporcional e não excessiva, limitado ao necessário para a realização das finalidades previstas.

Sob nenhuma hipótese, a Unimed Blumenau realiza o tratamento de dados no Programa para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos.

A Unimed Blumenau garante que não efetua, nem efetuará, o tratamento de dados no Programa para a prática de seleção de riscos na contratação de qualquer modalidade, assim como na contratação e exclusão de beneficiários.

Qualquer informação adicional pode ser solicitada pelo beneficiário e/ou seu responsável legal diretamente à Unimed Blumenau através dos meios de comunicação disponibilizados neste Termo.

4. Com o que o beneficiário está consentindo

Quando o beneficiário ou seu responsável legal dá o consentimento para ingressar no Programa, está manifestando sua ciência e concordância com o presente Termo, incluindo as seguintes condições:

- Monitoramento através do tratamento dos dados pessoais e sensíveis (dados de saúde), como resultados de exames, disponíveis nas bases da Unimed Blumenau.
- O beneficiário ou seu responsável legal autoriza a Unimed Blumenau a compartilhar os dados com a equipe de profissionais para as finalidades e limites previstos neste Termo, bem como para efetuar a aplicação de questionários e a indicação do beneficiário para participação em outros Programas promovidos pela Unimed Blumenau.
- Os dados do beneficiário serão acessados e utilizados pelos profissionais indicados pela Unimed Blumenau para as finalidades especificadas pelo consentimento e por este Termo, com a finalidade de conhecimento das condições de saúde do beneficiário, colaborando com o monitoramento e a atuação integrada de apoio e cuidados de saúde prestados ao beneficiário, observado o sigilo.
- O beneficiário ou seu responsável legal poderá, a qualquer momento, revogar o consentimento para sua participação no Programa.
- A partir da revogação do consentimento, o beneficiário terá seus dados eliminados do Programa, exceto quando legalmente a Unimed Blumenau for obrigada a manter, ou anonimizados e mantidos para fins estatísticos ou de estudo pela Unimed Blumenau, vedado o seu acesso por terceiros.
- O beneficiário e/ou seu responsável legal autorizam a Unimed Blumenau a entrar em contato através de todos os canais de comunicação disponíveis, incluindo, mas não se limitando a, aplicativos de mensagens, correio eletrônico (e-mail), telefone e/ou plataforma de telessaúde.
- Podem ser tratados dados decorrentes dos contatos da Unimed Blumenau com o beneficiário e/ou seu responsável legal, inclusive com a gravação de áudios e imagens.
- O beneficiário ou seu responsável legal reconhece e concorda que este Termo poderá sofrer atualizações que serão previamente informadas pela Unimed Blumenau.

4. Por quanto tempo os dados serão mantidos

Os dados do beneficiário serão mantidos pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para os quais foram integrados no Programa.

Os dados tratados a partir do consentimento permanecerão com a Unimed Blumenau até eventual solicitação de revogação do consentimento efetuada pelo beneficiário ou seu responsável legal, salvo se legalmente previsto em contrário, ou se por deliberação da Unimed Blumenau.

5. Como revogar o consentimento

O beneficiário ou seu responsável legal pode, a qualquer momento, solicitar a revogação do consentimento para compartilhamento de seus dados com o Programa através dos meios de comunicação disponibilizados pela Unimed Blumenau.

É importante o conhecimento de que a revogação de consentimento do beneficiário implicará na eliminação dos seus dados existentes no Programa, exceto quando legalmente a Unimed Blumenau for obrigada a manter. A Unimed Blumenau poderá optar pela anonimização de tais dados para fins estatísticos ou de estudo próprio, restando vedado o seu acesso por terceiros.

Caso o beneficiário ou seu responsável legal decida posteriormente pelo retorno ao Programa, deverá efetuar novo consentimento e ingresso, sendo seus dados novamente obtidos por ocasião do novo consentimento.

Poderão ainda remanescer dados pessoais identificados ou identificáveis do beneficiário e/ou seu responsável legal, quando necessários ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela Unimed Blumenau, restando o beneficiário ou seu responsável legal o pleno direito de solicitar o conhecimento sobre tais dados remanescentes.

6. Meios de Comunicação e Contato

O Site do Programa (<https://www.unimed.coop.br/site/web/blumenau/programa-viver-bem>), o endereço de e-mail disponibilizado pela Unimed Blumenau, bem como os dados de contato fornecidos pelo beneficiário e/ou seu responsável legal serão os meios de comunicação entre a Unimed Blumenau e o beneficiário.

O beneficiário ou seu responsável legal pode entrar em contato com a Unimed Blumenau pelos meios disponibilizados no Site, bem como através do seguinte endereço de e-mail: lgpd@unimedblumenau.com.br.

Através dos meios de comunicação o beneficiário ou seu responsável legal pode efetuar suas solicitações à Unimed Blumenau, incluindo fornecimento de esclarecimentos, revogação do consentimento e demais direitos previstos na LGPD.

As comunicações e decisões manifestadas pelo beneficiário e/ou seu responsável legal e pela Unimed Blumenau através dos meios de comunicação ora citados, bem como dos meios de contato informados, serão consideradas verdadeiras entre as partes, como legítimos instrumentos válidos para manifestação de suas vontades. O beneficiário e/ou seu responsável legal se compromete a manter atualizados os meios de contato cadastrados, bem como responsabilizar-se pela autenticidade e exclusiva titularidade dos meios de contato que fornecer à Unimed Blumenau.

Atualizado em 08 de fevereiro de 2024.