

Informação sobre Proteção de Dados Pessoais

A presente Informação sobre Proteção de Dados Pessoais, doravante “**Informação**”, aplica-se, genericamente, à recolha e ao tratamento dos dados pessoais fornecidos pelos utilizadores que acedem a este Website, designadamente os dados recolhidos através de formulários, documentos ou outros meios destinados a permitir o contacto com a **MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE, UNIPessoal LDA.**, pessoa coletiva n.º 519245485, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o mesmo número, com sede na Rua Alexandre Herculano, 53, 1250-010 Lisboa, e com o capital social de EUR 1.000.000,00, doravante “**MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE**”.

A presente Informação aplica-se, igualmente, ao exercício, pelos utilizadores, dos direitos que lhes assistem relativamente aos respetivos dados pessoais, nos termos da legislação aplicável.

A presente Informação reveste-se de carácter geral, podendo o seu conteúdo ser complementado ou afastado, total ou parcialmente, por outras informações, avisos ou comunicações de carácter mais específico que tenham sido ou venham a ser disponibilizados no contexto de determinados tratamentos de Dados Pessoais.

1. Responsável pelo Tratamento dos Dados Pessoais

A MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE, cujos dados de contacto estão acima indicados, é a entidade responsável pelo tratamento dos Dados Pessoais fornecidos pelo respetivo titular no âmbito do preenchimento de formulários disponibilizados no Website, bem como de quaisquer outros Dados Pessoais que tenham sido ou venham a ser fornecidos em qualquer outro suporte, diretamente ou através de terceiros, ou ainda gerados pela MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE, designadamente no âmbito de contactos prévios ou da celebração e execução de contratos de prestação de serviços, respeitantes aos utilizadores do Website, doravante designados por “**Dados Pessoais**”.

Os Dados Pessoais serão tratados pela MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE, na qualidade de responsável pelo tratamento, para as finalidades enumeradas no ponto 3 relativo a “*Finalidades e fundamento do tratamento dos dados pessoais e critérios para fixação dos prazos de conservação*”, em estrito cumprimento da legislação em vigor em matéria de proteção de Dados Pessoais.

2. Encarregado de Proteção de Dados

O Encarregado de Proteção de Dados Pessoais pode ser contactado, por escrito, para os seguintes endereços:

- Morada: Rua Alexandre Herculano, 53, 1269-152 Lisboa

- E-mail: epdp@clinicamulticare.pt

3. Finalidades e Fundamento do Tratamento dos Dados Pessoais e Critérios para Fixação dos Prazos de Conservação

Os Dados Pessoais são tratados para as finalidades abaixo identificadas, com base nos respetivos fundamentos de licitude, conforme detalhado na tabela seguinte:

Finalidade	Fundamento de Licitude
Prestação de cuidados de saúde, incluindo serviços de medicina preventiva, diagnóstico médico e gestão de serviços de saúde, envolvendo, designadamente, procedimentos de faturação a terceiros responsáveis pelo pagamento dos cuidados.	Diligências pré-contratuais e contratuais. Cumprimento de obrigações legais, nomeadamente em matéria fiscal. No caso de dados relativos à saúde, ver ponto 7 da presente Informação.
Auditorias para melhoria contínua dos serviços prestados, bem como para avaliação e monitorização dos níveis de serviço.	Interesse legítimo do responsável pelo tratamento na avaliação da qualidade do serviço. No caso de dados relativos à saúde, ver ponto 7 da presente Informação.
Agendamento de consultas e gestão de marcação de serviços	Diligências pré-contratuais e contratuais. No caso de dados relativos à saúde, ver ponto 7 da presente Informação.

Finalidade	Fundamento de Litude
Gestão de reclamações e atendimento ao cliente	Cumprimento de obrigação jurídica. Interesse legítimo do responsável pelo tratamento na avaliação e melhoria da qualidade do serviço.
Desenvolvimento e customização (personalização) de produtos	Interesse legítimo do responsável pelo tratamento no desenvolvimento, melhoria, adaptação e disponibilização de produtos e serviços de forma mais adequada às necessidades e preferências dos titulares dos dados.
Marketing	Consentimento do titular dos dados, quando exigível. Interesse legítimo do responsável pelo tratamento na promoção e desenvolvimento da sua atividade, quando aplicável.
Cumprimento de obrigações legais, incluindo perante autoridades (supervisoras, regulatórias e fiscais), controlo de gestão e ações de prevenção e combate à fraude.	Cumprimento de obrigação jurídica. Interesse legítimo do responsável pelo tratamento no controlo da sua atividade, incluindo a prevenção de perdas por fraude. Para efeitos de declaração, exercício ou defesa de direitos em processo judicial.

4. Categorias de Dados Pessoais

Para as finalidades indicadas na presente Informação, a MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE poderá tratar diferentes categorias de Dados Pessoais, na medida do estritamente necessário para a prossecução de cada finalidade, designadamente as seguintes:

- Dados de identificação e de contacto;
- Dados administrativos, financeiros e de faturação;
- Categorias especiais de dados, nomeadamente dados relativos à saúde, cujo tratamento se revele necessário no contexto da prestação de cuidados de saúde;
- Dados relativos à relação com o titular dos dados, incluindo informação associada à marcação, prestação e gestão dos serviços de saúde.

5. Critérios para Fixação dos Prazos de Conservação

A MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE conserva os Dados Pessoais pelo período estritamente necessário ao cumprimento das finalidades para as quais os mesmos foram recolhidos e tratados, sem prejuízo dos períodos de retenção impostos pela legislação em vigor, atendendo, designadamente, à natureza da sua atividade.

Os Dados Pessoais poderão ser conservados por períodos mais alargados sempre que tal se revele necessário para assegurar o cumprimento de obrigações legais (nomeadamente de natureza contabilística, fiscal e de auditoria), para a resolução de litígios ou para a declaração, exercício ou defesa de direitos em processo judicial. Os prazos de conservação podem, assim, variar em função do contexto e do tipo de Dados Pessoais em causa.

Sem prejuízo do acima exposto, os Dados Pessoais necessários à prestação de cuidados de saúde serão conservados nos termos da legislação aplicável ao arquivo da documentação hospitalar e pelos prazos nela definidos (Portaria n.º 247/2000, de 8 de maio, alterada pela Portaria n.º 157/2014 de 19 de agosto).

6. Gravação de Chamadas Telefónicas

Nos contactos telefónicos estabelecidos entre o titular dos dados e a MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE, esta poderá proceder à gravação das chamadas, mediante prévia informação ao titular dos dados e obtenção do respetivo consentimento. As gravações serão efetuadas para efeitos de gestão da relação pré-contratual e contratual, designadamente como meio de prova de informações ou instruções transmitidas, bem como para a melhoria dos serviços prestados e controlo da respetiva qualidade. O tratamento de dados pessoais decorrente da gravação de chamadas observará, na medida do aplicável, os princípios e critérios definidos

pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), designadamente os constantes da Deliberação n.º 1039/2017.

7. Dados relativos à Saúde

Ao prestar serviços aos titulares dos dados, a MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE terá necessariamente de recolher dados relativos à sua saúde e, em certos casos, dados genéticos, bem como dados relativos à sua origem racial ou étnica e dados relativos à sua vida sexual ou orientação sexual.

Estas informações são qualificadas como “categorias especiais de dados”, nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), pelo que a MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE assegura o cumprimento dos requisitos de proteção mais exigentes aplicáveis ao seu tratamento. Tal inclui, designadamente, a adoção dos fundamentos de licitude adequados e a implementação de medidas técnicas e organizativas adequadas destinadas a assegurar a minimização do tratamento, a restrição do acesso a tais dados e a respetiva segurança.

A MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE procede ao tratamento de dados de saúde no contexto da prestação dos seus serviços, com base, designadamente, no consentimento do titular dos dados ou seu representante, sem prejuízo dos casos em que o tratamento assente noutro fundamento de licitude, nomeadamente quando seja necessário para o cumprimento de obrigações legais ou para a declaração, exercício ou defesa de direitos específicos do responsável pelo tratamento ou do titular dos dados, bem como quando tal tratamento se revele necessário em matéria de legislação laboral, segurança social e de proteção social ou, quando tal tratamento se revele necessário para efeitos de medicina preventiva ou do trabalho, avaliação da capacidade de trabalho do trabalhador, diagnóstico médico, prestação de cuidados ou tratamentos de saúde ou de ação social.

8. Fontes de Recolha dos Dados

Os Dados Pessoais são recolhidos, primordialmente, junto do respetivo titular, designadamente no âmbito da marcação de consultas, da prestação de cuidados de saúde, do preenchimento de formulários, do estabelecimento de contactos com a MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE ou da utilização dos seus serviços e canais de atendimento.

Sem prejuízo do acima referido, os Dados Pessoais poderão também ser recolhidos junto de terceiros, sempre que tal se revele necessário para a prestação de cuidados de saúde, para a gestão da relação contratual ou para o cumprimento de obrigações legais, designadamente junto de representantes legais, familiares ou acompanhantes autorizados pelo titular dos dados, profissionais de saúde ou outras entidades prestadoras de cuidados, seguradoras, subsistemas de saúde ou outras entidades responsáveis pelo pagamento dos serviços.

Adicionalmente, os Dados Pessoais poderão ser obtidos junto de outras entidades do Grupo Fidelidade, quando tal se mostre necessário para efeitos de gestão administrativa, faturação, suporte de sistemas de informação ou cumprimento de obrigações internas de controlo, sempre no estrito respeito pela legislação aplicável e pelo dever de confidencialidade.

9. Comunicação de Dados Pessoais

Os Dados Pessoais poderão ser comunicados a outras empresas que integrem o mesmo grupo empresarial da MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE, nos termos previstos no artigo 21.º do Código dos Valores Mobiliários, sempre que tal se revele necessário para a prestação de serviços, bem como para efeitos de gestão administrativa e de faturação.

Os Dados Pessoais poderão ainda ser tratados por entidades terceiras a quem a MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE tenha subcontratado o respetivo tratamento, nomeadamente prestadores de serviços que atuem no âmbito das finalidades acima descritas, incluindo, entre outros, fornecedores de Tecnologias de Informação (TI), subcontratantes de serviços de saúde, serviços de comunicações, serviços de tradução e serviços de arquivo, tanto digital como físico.

Adicionalmente, os Dados Pessoais poderão ser comunicados a seguradoras ou subsistemas de saúde - que atuarão como responsáveis autónomos pelo tratamento - nos casos em que o titular dos dados pretenda que os serviços prestados pela MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE sejam por estes suportados.

Para efeitos das finalidades acima descritas e em cumprimento de obrigações legais, os Dados Pessoais poderão igualmente ser transmitidos a autoridades judiciais, administrativas, de supervisão ou regulatórias, nomeadamente à Entidade Reguladora da Saúde (ERS), bem como a outras entidades que, no cumprimento da lei, promovam iniciativas de compilação de dados, ações de prevenção e combate à fraude ou a realização de estudos de mercado ou estatísticos.

10. Direitos do Titular dos Dados

O titular dos Dados Pessoais tem o direito de solicitar à MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE, mediante pedido escrito dirigido ao Encarregado de Proteção dos Dados Pessoais:

- O acesso aos Dados Pessoais que lhe digam respeito e que sejam objeto de tratamento, nos termos e condições legalmente previstos;
- A correção ou atualização de Dados Pessoais inexatos ou desatualizados;
- O completamento de Dados Pessoais que encontrem incompletos;

- O apagamento dos Dados Pessoais, nos casos especificamente previstos na lei;
- A limitação do tratamento dos Dados Pessoais, verificadas as condições previstas na lei.

Mediante pedido escrito dirigido ao Encarregado de Proteção dos Dados Pessoais, o titular dos Dados Pessoais tem, ainda, o direito de:

- Retirar o consentimento anteriormente prestado, quando o tratamento se fundamente exclusivamente nesse consentimento;
- Opor-se ao tratamento, por motivos relacionados com a sua situação particular, quando este se fundamente em interesse legítimo do responsável pelo tratamento.
- Receber, em formato digital, de uso corrente e leitura automática, os Dados Pessoais que lhe digam respeito e que tenham sido, por si, fornecidos, quando o tratamento se baseie:

(a) no consentimento do titular dos dados ou,

(b) na execução de um contrato,

podendo, igualmente, solicitar, por escrito, a respetiva transmissão diretamente para outro responsável pelo tratamento, sempre que tal se mostre tecnicamente possível.

O titular dos Dados Pessoais pode, ainda, solicitar, ao Encarregado de Proteção de Dados informação adicional, designadamente sobre as finalidades do tratamento, fundamentos de licitude e prazos de conservação, bem como apresentar reclamação sobre o modo como os seus Dados Pessoais são tratados, sem prejuízo do direito de o fazer junto da autoridade de controlo competente.

11. Segurança dos Dados Pessoais

A MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE adota medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os Dados Pessoais contra a sua perda, destruição, alteração, divulgação ou acesso não autorizados, tanto acidentais ou ilícitos.

Adicionalmente, a MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE garante a privacidade e a segurança na transmissão dos dados dos seus clientes e dos utilizadores do Website, recorrendo, para o efeito, a mecanismos de encriptação, designadamente através da tecnologia SSL (Secure Sockets Layer), relativamente a toda a informação transmitida por via do Website.

12. Cookies

A MULTICARE-CUIDADOS DE SAÚDE utiliza cookies e outras tecnologias de rastreio semelhantes no Website, com o objetivo de melhorar a experiência de navegação do utilizador e permitir a realização de determinadas operações de forma segura.

Para mais informações, consulte, por favor, a Informação de Cookies disponível [aqui](#).

13. Alterações à Informação de Privacidade

A presente Informação de Privacidade poderá ser alterada periodicamente, mediante publicação no Website, sem necessidade de consentimento prévio e expresso do titular dos dados.

Quaisquer alterações de carácter significativo serão comunicadas com o nível de publicidade adequado à sua relevância, designadamente através de destaque em publicação *online* ou, sempre que a sua natureza o justifique, mediante comunicação direta aos titulares dos dados.

Data da última alteração: 1 junho de 2026

