

Aviso de Privacidade para Pacientes, Cuidadores e Médicos Programa de Apoio ao Paciente - Bem Estar

Março de 2020

Este Aviso de Privacidade ("Aviso") é dirigido a Pacientes, Cuidadores e Médicos, conjuntamente denominados "**Participantes**", cadastrados ou que pretendem se cadastrar no **PROGRAMA DE APOIO AO PACIENTE - BEM ESTAR** ("**Programa Bem Estar**" ou "**Programa**").

A **Novartis Biociências S.A.**, com sede na Avenida Professor Vicente Rao, 90, Brooklin Paulista, CEP 04636-900, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, poderá coletar e tratar informações sobre você que constituem "**Dados Pessoais**". Neste Aviso de Privacidade, "nós" ou "nosso", refere-se à Novartis.

Dados Pessoais dizem respeito a qualquer informação relacionada a determinada pessoa, identificada ou identificável.

A Novartis passa a ser legalmente responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais fornecidos para viabilizar a sua participação no Programa, agindo assim na qualidade de controladora.

Cumpre ressaltar que a Novartis considera a proteção dos seus dados pessoais e da sua privacidade uma questão muito importante e as nossas decisões são integralmente baseadas nos padrões legais e de privacidade mais rigorosos.

Este Aviso de Privacidade é dividido em duas partes. A Parte I, contém informações essenciais sobre quais dados pessoais específicos podem ser coletados no **Programa Bem Estar**, o porquê e como tratamos esses dados. A Parte II, contém informações gerais acerca do contexto em que nós tratamos os dados dos **Participantes**, informações sobre os padrões técnicos ou dados pessoais de navegação que tratamos sobre os visitantes/usuários do website do **Programa Bem Estar**, bem como seus direitos relativos a todos os seus dados pessoais coletados.

Leia cuidadosamente este Aviso de Privacidade, pois possui informações importantes para você.

Parte I – Informações principais

O **Programa Bem Estar** tem como objetivo apoiar Pacientes durante a sua jornada de saúde, bem como auxiliar Cuidadores e Médicos, por meio de contatos, serviços e informações relacionadas a doenças, saúde, tratamentos, qualidade de vida e medicamentos prescritos que integram o Programa. Neste sentido, ao se cadastrar no Programa, seja por meio do website (www.bemestar.novartis.com.br) ou via Central de Atendimento - 0800 020 7758 (divisão Pharma) e 0800 776 6300 (divisão Oncologia), você deverá fornecer alguns **Dados Pessoais**, inclusive **DADOS DE SAÚDE** se for Paciente, que serão tratados pela Novartis em conformidade com a legislação aplicável e as finalidades descritas neste Aviso de Privacidade.

Quais dados pessoais podemos coletar?

Ao se cadastrar no **Programa Bem Estar**, enquanto Paciente, Cuidador ou Médico, coletaremos apenas os dados pessoais estritamente necessários para operacionalizar a sua participação no Programa, de acordo com este Aviso de Privacidade.

Se não concordar em fornecer os dados pessoais necessários, você não conseguirá aderir e participar do **Programa Bem Estar**. De todo o modo, a recusa em fornecê-los não afetará a possibilidade de ter acesso aos medicamentos fora do Programa.

Caso tenha alguma dúvida sobre os seus direitos, consulte o **item 6** deste Aviso ou nos contate via: brasil.privacy_office@novartis.com.

PACIENTES

Os dados pessoais abaixo podem ser fornecidos diretamente pelo Paciente ou por meio de seu Cuidador, nos termos da legislação aplicável. Note que todos esses dados são necessários para operacionalização e manutenção do Programa Bem Estar, no entanto,

Comentado [SN1]: Link.

alguns deles apenas serão coletados de acordo com o avanço da jornada do Paciente conforme previsto no Regulamento do Programa Bem Estar.

- **Dados cadastrais e de identificação:** nome completo, sexo, CPF/MF, data de nascimento, pelo menos um número de telefone para contato, fixo ou celular, com DDD e endereço completo.
- **Dados de saúde:** prescrição médica, diagnóstico, nome e CRM/UF do médico responsável, nome do medicamento, terapia concomitante, terapia anterior, detalhes sobre plano de saúde, local de acesso ao medicamento, última data de consulta e retirada de medicamentos, data de aplicação do medicamento, características físicas (exemplo, peso e altura), resultados de exames, respostas de questionários sobre acompanhamento de saúde, atividade de compra dos medicamentos do Grupo Novartis.
- **Dados complementares de contato:** e-mail, número de contato telefônico adicional (exemplo, residencial) e número de telefone celular para comunicações por mensagem digital (exemplo, SMS, MMS, WhatsApp).
- **Dados de navegação no website do Programa:** a definir.

CUIDADORES

Os dados pessoais abaixo serão fornecidos diretamente pelo Cuidador, enquanto responsável por determinado Paciente.

- **Dados cadastrais e de identificação:** nome completo, parentesco/responsabilidade (nos termos da legislação aplicável) e CPF/MF.
- **Dados complementares de contato:** e-mail, número de contato telefônico (exemplo, residencial) e número de telefone celular para comunicações por mensagem digital (exemplo, SMS, MMS, WhatsApp).

MÉDICOS

Os dados pessoais abaixo serão fornecidos diretamente pelo Médico, enquanto responsável pelo acompanhamento de respectivos Pacientes.

- **Dados cadastrais e de identificação:** nome completo, e-mail, número de contato telefônico (exemplo, celular, comercial), CRM/UF, especialidade médica e endereço completo.

Lembre-se de que informações falsas, incorretas ou desatualizadas podem prejudicar a capacidade da Novartis de oferecer os serviços do Programa Bem Estar.

Após aderir ao Programa Bem Estar, no decorrer de seu relacionamento conosco, por meio dos contatos telefônicos ou digitais, buscaremos atualizar seus dados pessoais a partir de informações fornecidas por você. Por este motivo, é muito importante que você nos comunique qualquer alteração em seus dados pessoais cadastrados no Programa, para que possamos atualizá-los.

Para quais finalidades coletamos os dados pessoais?

Os dados pessoais coletados serão utilizados para cumprir as seguintes finalidades:

- Permitir a participação de Pacientes, Cuidadores e Médicos no Programa Bem Estar, para que tenham acesso aos serviços disponibilizados, de acordo com o seu perfil e critérios de elegibilidade conforme Regulamento do Programa, que podem incluir:
 - Apoio aos Participantes do Programa Bem Estar por meio de comunicação via contato telefônico, correspondências ou canais digitais, disponibilização de serviços e informações relacionadas a doenças, saúde, tratamentos, qualidade de vida e medicamentos conforme prescrição, desde que sejam medicamentos integrantes do Programa;

Comentado [SN2]: Hyperlink para o Regulamento.

Comentado [CA3]: inserir link para regulamento

Comentado [SN4]: Como temos acesso a essa informação?

Comentado [SN5R4]: Foi possível verificar esse item? como temos acesso à atividade de compra dos medicamentos do Grupo Novartis?

Comentado [CA6]: link

- Convites para responder pesquisas relacionadas à conscientização em saúde, qualidade de vida, tratamento do Paciente, manutenção e gestão do **Programa Bem Estar**, em busca de melhorias que beneficiem os Participantes;
- Disponibilização de consultas e exames necessários para apoiar Médicos e Pacientes na obtenção de diagnósticos, acesso e/ou manutenção do tratamento;
- Indicação de médicos especialistas, laboratórios, hospitais, clínicas e outros estabelecimentos de saúde adequados para tratar Pacientes;
- Auxílio a Pacientes na obtenção de acesso ao medicamento, por meio de serviços, orientações e informações sobre a aquisição do medicamento prescrito, considerando os canais de compra direta, público e privado;
- Envio de medicamentos para início de tratamento, suporte e apoio à conduta terapêutica, aplicação e administração dos medicamentos;
- Visitas de enfermeiras especializadas;
-
- Disponibilizar a Médicos serviços de referenciamento e análise de exames de imagem por empresa parceira especializada para constatação de diagnóstico;
- Aplicar questionários destinados à avaliação e controle da atividade da doença, triagem para possíveis comorbidades e avaliação de qualidade de vida, com o objetivo de auxiliar Médicos no acompanhamento e gestão do estado de saúde de seus Pacientes;
- Enviar comunicações institucionais sobre as empresas do Grupo Novartis, bem como outras comunicações úteis para o acompanhamento e gestão da saúde dos Pacientes, que podem incluir convites de pesquisas sobre jornada de saúde, pesquisas de mercado e científicas relacionadas às doenças tratadas pelo **Programa Bem Estar**;
- Compartilhar de forma não-identificada dados pessoais dos Pacientes, incluindo dados de saúde, com Autoridades e Órgãos Governamentais responsáveis pela elaboração e concretização de políticas de saúde pública, desde que formalmente determinado, para viabilizar a disponibilização de medicamentos do **Programa Bem Estar** no Sistema Único de Saúde (SUS);
- Utilizar dados pessoais necessários de Pacientes para representá-los perante Operadoras de plano de saúde a fim de obter informações e realizar atos necessários para auxiliar Pacientes a ter acesso ao medicamento prescrito.
- Gerenciar eventos adversos e reclamações técnicas para fins de cumprimento de obrigações legais ou regulatórias da Novartis. Para mais informações, acesse o Aviso de Privacidade de Farmacovigilância da Novartis disponível em: <https://www.novartis.com.br/politica-de-privacidade-e-de-cookies>;

Comentado [SN7]: Hyperlink do Regulamento.

Comentado [SN8]: Hyperlink do Regulamento.

Por favor, note que também poderemos utilizar todas as informações coletadas no âmbito do **Programa Bem Estar**, de forma que não identifiquem os Participantes diretamente, para fins de avaliações estatísticas da efetividade do Programa, desenvolvimento adicional dos nossos produtos e serviços, incluindo estratégias de marketing e relacionamento com profissionais de saúde. Os possíveis resultados dessas avaliações, que não conterão nenhuma informação que possa identificar os Participantes, poderão ser publicados ou compartilhados com outras empresas ou prestadores de serviços do Grupo Novartis em todo o mundo. Adicionalmente, as informações podem ser utilizadas para outras finalidades padrões, detalhadas na Parte II abaixo.

Com quem compartilhamos os seus dados pessoais?

Compartilharemos os seus dados pessoais com as seguintes empresas, que são nossas Operadoras e/ou Parceiras do Programa Bem Estar, a fim de concretizar todos os serviços oferecidos pelo Programa. Todas estas empresas estão contratualmente obrigadas a proteger os seus dados pessoais.

- **Azimute Med Consultoria e Assessoria S.A.** – responsável pela operacionalização de todos os serviços do **Programa Bem Estar**.

- **DRS Administração de Estoques Ltda. EPP** – responsável pelo gerenciamento logístico dos medicamentos do **Programa Bem Estar**.
- **Laboratórios, Hospitais e Clínicas** parceiros do **Programa Bem Estar** – responsáveis pela realização de exames e aplicação de medicamentos, no exercício regular de suas atividades.

Por favor, note que poderemos compartilhar os seus dados com diversos outros destinatários (por exemplo, outras entidades do Grupo Novartis se a entidade que coletar os dados não for a mesma que os utiliza), mas sempre segundo condições restritas, detalhadas na Parte II abaixo.

Período de conservação

A Novartis conservará os seus dados pessoais durante a sua permanência no Programa Bem Estar para cumprir as finalidades para os quais foram coletados, de acordo com este Aviso de Privacidade.

Na eventualidade de revogar o seu consentimento, **[quais são as demais hipóteses?]**, a Novartis poderá conservar os seus dados pessoais pelo período necessário para cumprir qualquer exigência legal ou regulatória, bem como por um período de até 5 anos para finalidade exclusiva de exercer seus direitos em eventual processo judicial, administrativo ou arbitral, desprezando os dados que não sejam necessários para esses cenários.

Decorridos todos os prazos, seus dados pessoais serão eliminados e devidamente anonimizados pela Novartis, de acordo com a legislação aplicável.

Contate-nos

Caso tenha alguma dúvida sobre o tratamento dos seus dados pessoais, no contexto aqui descrito, por favor, contate a Novartis Biociências por meio do e-mail: brasil.privacy_office@novartis.com.

Parte II – Informações Gerais

A segunda parte deste Aviso de Privacidade descreve de forma clara, adequada e ostensiva, o contexto em que trataremos os seus dados pessoais, bem como os seus direitos e as nossas obrigações.

1 Quais dados pessoais temos sobre você?

Poderemos coletar os dados pessoais identificados na Parte I deste Aviso de Privacidade.

Por favor, note que, conscientemente, não coletaremos, utilizaremos ou compartilharemos dados pessoais de um menor de 18 anos sem obter o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou responsável legal.

2 Para quais finalidades utilizamos os seus dados pessoais e quais são as justificativas?

2.1 Base legal para o tratamento

Apenas trataremos os seus dados se:

- Obtivermos o seu consentimento prévio;
- Se o tratamento for necessário para cumprir nossas obrigações legais ou regulatórias. Por exemplo, cumprimento de obrigações de farmacovigilância;
- Se o tratamento for necessário para o exercício regular de nossos direitos em processos litigiosos;
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, de acordo com a legislação aplicável.

2.2 Finalidades do tratamento

Tratamos sempre os seus dados pessoais para uma finalidade específica e somente coletamos os dados necessários e adequados para atingir tal finalidade. Adicionalmente às finalidades identificadas na Parte I, nós também poderemos tratar os seus dados pessoais para as seguintes finalidades:

- Melhoria dos nossos produtos e serviços;
- Pesquisa, desenvolvimento e comercialização de produtos;
- Pesquisa científica ou estatística, sujeita às medidas de proteção adequadas como, por exemplo, a pseudonimização;
- Treinamentos ou para finalidades educacionais dentro e fora da Novartis;
- Organizar programas de apoio ou assistência aos pacientes (incluindo conectá-lo com recursos de saúde e associações de pacientes a seu pedido) e depoimentos de pacientes;
- Responder quaisquer questões ou requisições que você fizer;

- Gestão dos nossos recursos de tecnologias de informação, incluindo gestão de infraestruturas e continuidade de negócio;
- Preservar os interesses económicos da empresa e assegurar deveres de cumprimento e reporte (como por exemplo cumprimento das nossas políticas e requisitos legais locais, obrigações fiscais, gestão de alegados casos de má-conduta ou de fraude, realização de auditorias e defesas contenciosas);
- Gestão de fusões e aquisições que envolvam a nossa empresa;
- Arquivamento e retenção de documentação; e
- Quaisquer outras finalidades impostas por legislação/regulamentação aplicável e pelas autoridades.

3 Quem tem acesso aos seus dados pessoais e para quem são transferidos?

Não iremos vender, partilhar ou, por qualquer outra forma, transferir os seus dados pessoais a terceiros, exceto nas hipóteses previstas no presente Aviso de Privacidade.

No exercício da nossa atividade e para as finalidades listadas neste Aviso de Privacidade, os seus dados pessoais poderão ser acessados ou transferidos para os terceiros especificadamente identificados na Parte I e para as categorias de destinatários abaixo indicados, de acordo com as suas necessidades de conhecimento, para alcançar tais necessidades:

- Os nossos colaboradores (incluindo colaboradores, departamentos ou outras empresas do Grupo Novartis);
- Os nossos outros fornecedores e prestadores de serviços que nos disponibilizam produtos e serviços;
- Os nossos fornecedores de sistemas de tecnologias de informação, prestadores de serviços de nuvem ("*cloud*"), fornecedores de bases de dados e consultores;
- Quaisquer terceiros a quem tenhamos transmitido os nossos direitos e obrigações; e
- Os nossos consultores e advogados externos no contexto de venda ou transferência de qualquer parte do nosso negócio ou ativos.

Os terceiros acima referidos estão contratualmente obrigados a proteger a confidencialidade e segurança dos seus dados pessoais e a cumprir o disposto nas legislações aplicáveis.

Os seus dados pessoais também podem ser acessados ou transferidos para qualquer autoridade, organismo público ou tribunal, nacional ou internacional, caso tal acesso ou transferência seja exigível em cumprimento da legislação aplicável ou em decorrência de uma solicitação ou requerimento de qualquer uma daquelas entidades.

Os seus dados pessoais também poderão ser tratados, acessados ou armazenados em um país que não seja a sede da Novartis, país este que poderá não oferecer o mesmo nível de proteção de dados pessoais.

Se houver transferência dos seus dados pessoais para empresas terceiras localizadas em outras jurisdições, asseguramos que os seus dados serão protegidos por meio

contratos. Poderá solicitar informações adicionais sobre as transferências internacionais de dados e obter uma cópia das medidas de segurança aplicadas por meio do exercício dos seus direitos, conforme referido no Ponto 6 abaixo.

Em relação às transferências dos seus dados pessoais entre o Grupo Novartis, informamos que adotamos regras vinculativas aplicáveis às empresas (*Binding Corporate Rules*), um sistema de princípios, normas e ferramentas, fornecidas pela legislação europeia, com o objetivo de assegurar níveis efetivos de proteção de dados no que respeita às transferências de dados para fora do Espaço Económico Europeu ou da Suíça. Pode ler mais acerca das regras vinculativas aplicáveis à Novartis por meio do link [Novartis Binding Corporate Rules](#).

4 Como protegemos os seus dados pessoais?

Nós colocamos em prática medidas técnicas e administrativas apropriadas para proteger os seus dados pessoais, com um nível adequado de segurança e confidencialidade.

Estas medidas consideram:

- (i) A utilização de tecnologia avançada;
- (ii) Os custos da sua aplicação;
- (iii) A natureza dos dados; e
- (iv) Os riscos do tratamento.

O objetivo das medidas é o de proteger os seus dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação e difusão, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

Adicionalmente, ao tratarmos os seus dados, observamos as seguintes obrigações:

- Apenas coletamos e tratamos dados pessoais que sejam adequados, relevantes e não excessivos ao que é extremamente necessário para atingir as finalidades acima referidas;
- Asseguramos que os seus dados pessoais permanecerão atualizados e exatos. Para tanto, poderemos solicitar que confirme os dados que detemos sobre você, bem como, te convidamos a nos informar, espontaneamente, sempre que existir uma alteração sobre as suas circunstâncias pessoais, para que possamos garantir que os seus dados estejam sempre atualizados; e
- Tratar quaisquer dados sensíveis sobre você (incluindo seus dados médicos / relacionados à saúde) fornecidos em conformidade com as normas de proteção de dados aplicáveis e exclusivamente limitado ao que seja necessário para as finalidades acima referidas, sendo os dados acessados e tratados apenas pelo pessoal autorizado, sob nossa responsabilidade ou dos nossos representantes que estejam sujeitos à uma obrigação de sigilo profissional ou confidencialidade.

5 Durante quanto tempo conservamos os seus dados?

Apenas conservaremos os seus dados enquanto forem necessários para cumprir a finalidade para a qual foram coletados ou para cumprir qualquer exigência legal ou regulatória.

O período de conservação está definido no início deste Aviso de Privacidade. Quando este período expirar os seus dados pessoais serão removidos dos nossos sistemas.

6 Quais são os seus direitos e como pode exercê-los?

Pode exercer os direitos abaixo identificados sob as condições e dentro dos limites estabelecidos por lei:

- O direito de acesso aos seus dados pessoais tratados por nós e, se entender que qualquer informação esteja inexata, desatualizada ou incompleta, poderá requerer a respectiva correção ou atualização;
- O direito de requerer a eliminação dos seus dados pessoais ou de limitação relativamente a categorias específicas de tratamento;
- O direito de revogar o consentimento, em qualquer momento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado;
- O direito de se opor, total ou parcialmente, ao tratamento dos seus dados pessoais;
- O direito de pedir a portabilidade dos dados pessoais que nos forneceu para outro Fornecedor de serviços ou produtos, em formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, sem impedimento nosso e sujeito às suas obrigações de confidencialidade;
- O direito de anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei aplicável;
- O direito de informação das entidades públicas e privadas com as quais a Novartis, controladora, realizou uso compartilhado de dados.

Se tiver alguma questão ou se quiser exercer os seus direitos acima indicados, pode nos enviar um e-mail para brasil.privacy_office@novartis.com, indicando seu nome completo, bem como “**Programa Bem Estar**” no assunto. Esta informação servirá para verificar a sua identidade, sem prejuízo poderemos solicitar informações adicionais para confirmar a sua identidade.

Caso não esteja satisfeito com a forma como tratamos os seus dados pessoais, por favor, dirija sua requisição para o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais por meio de global.privacy_office@novartis.com, que irá investigar o ocorrido.

Em qualquer caso e adicionalmente aos direitos acima referidos, possui o direito de apresentar uma reclamação à autoridade de proteção de dados competente.

7 Como será informado sobre alterações deste Aviso de Privacidade?

Quaisquer alterações ou ampliações do tratamento dos seus dados pessoais em relação ao descrito neste Aviso de Privacidade, serão previamente notificadas mediante aviso individual enviado pelos nossos canais de comunicação habituais (e.g. por email ou nosso website).