

TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS CLÍNICOS

USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA

Bem-vindo(a) à **Vem Consulta**.

A **Vem Consulta** tem o prazer de disponibilizar aos usuários sua plataforma digital, incluindo sites, softwares, aplicativos, sistemas e conteúdos informativos (em conjunto, os “Serviços Vem Consulta”), voltados à intermediação de consultas médicas online em regime de pronto atendimento, bem como a funcionalidades correlatas necessárias ao seu adequado funcionamento.

Atualizado em 10/01/2026

MENSAGEM IMPORTANTE – LEIA COM ATENÇÃO

A PLATAFORMA VEM CONSULTA COMPREENDE O AMBIENTE DIGITAL, SEUS SISTEMAS, APLICATIVOS, FUNCIONALIDADES, INTERFACES, COMUNICAÇÕES, CONTEÚDOS INFORMATIVOS E DEMAIS RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE VIABILIZAM O ACESSO DOS USUÁRIOS A CONSULTAS MÉDICAS ONLINE EM REGIME DE PRONTO ATENDIMENTO.

AS PRESENTES CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO REGEM O ACESSO E O USO DA PLATAFORMA **VEM CONSULTA**, BEM COMO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS VEM CONSULTA. RECOMENDA-SE A LEITURA ATENTA DESTE DOCUMENTO ANTES DA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA OU DA CONTRATAÇÃO DE QUALQUER PLANO, UMA VEZ QUE ELE ESTABELECE DIREITOS, DEVERES E LIMITAÇÕES APLICÁVEIS AO USUÁRIO.

NADA NESTAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO TEM POR OBJETIVO RESTRINGIR, AFASTAR OU LIMITAR OS DIREITOS ASSEGURADOS AO USUÁRIO PELA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA APLICÁVEL, EM ESPECIAL PELO **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, PELA **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LEI Nº 13.709/2018)** E PELA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA APLICÁVEL. EM CASO DE CONFLITO ENTRE ESTAS CONDIÇÕES E NORMAS LEGAIS DE ORDEM PÚBLICA, PREVALECERÁ A LEGISLAÇÃO VIGENTE.

A VEM CONSULTA NÃO É OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE, NEM SEGURO SAÚDE, NOS TERMOS DA LEI Nº 9.656/1998.

AO ACESSAR, UTILIZAR OU CONTRATAR OS SERVIÇOS DA PLATAFORMA, O USUÁRIO DECLARA QUE LEU, COMPREENDEU E CONCORDA INTEGRALMENTE COM ESTAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO, COM O **TERMO DE USO**, COM O

TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS CLÍNICOS

USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA

CONTRATO DE ASSINATURA E COM A POLÍTICA DE PRIVACIDADE, QUE SE COMPLEMENTAM E INTEGRAM ENTRE SI.

Cláusula 1ª – Objeto e finalidade

1.1. O presente Termo tem por objetivo formalizar a adesão do(a) usuário(a) ao uso da plataforma **VEM CONSULTA**, regulamentando as condições gerais de utilização da plataforma, bem como as regras aplicáveis à proteção de dados pessoais e ao compartilhamento de informações clínicas entre os profissionais médicos vinculados à plataforma.

1.2. Ao aderir a este Termo, o(a) usuário (a) declara estar plenamente ciente e de acordo com as regras aqui estabelecidas, as quais visam garantir transparência, privacidade, segurança da informação e qualidade no atendimento em saúde digital.

1.3. Este Termo também serve como **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)** para o tratamento e compartilhamento de dados clínicos em prontuário eletrônico único, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a Lei nº 14.510/2022 (Telessaúde) e a Resolução CFM nº 2.314/2022.

Cláusula 2ª – Natureza e funcionamento da plataforma

2.1. A **VEM CONSULTA** é uma plataforma tecnológica que intermedia e organiza atendimentos em saúde realizados por médicos devidamente habilitados, disponibilizando:

- a) realização de teleconsultas;
- b) emissão de receitas, relatórios e documentos digitais;
- c) comunicação segura entre usuário e profissional; e

2.2. A plataforma **não se destina a atendimentos de urgência ou emergência**, devendo o(a) usuário(a) buscar atendimento presencial em hospitais, prontos-socorros ou unidades de pronto atendimento nessas situações.

2.3. O tempo máximo de espera na fila de atendimento da plataforma é de **90 (noventa) minutos**, contado a partir do horário da entrada na sala virtual.

2.4. O tempo máximo para reconexão em caso de queda de conexão será de: **2 (dois) minutos** para atendimentos em regime de plantão/pronto-atendimento;

Cláusula 3ª – Cadastro, Atualização e Contato de Emergência

TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS CLÍNICOS

USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA

- 3.1. Para utilização da plataforma, o(a) usuário(a) deverá realizar cadastro pessoal, informando dados verdadeiros, completos e atualizados.
- 3.2 A utilização da plataforma é pessoal e intransferível, sendo o acesso restrito ao próprio usuário(a) ou, quando aplicável, ao seu representante legal.
- 3.3. O(a) usuário(a) compromete-se a manter seus dados cadastrais atualizados, sendo de sua exclusiva responsabilidade qualquer prejuízo decorrente da omissão ou desatualização dessas informações.
- 3.4. O cadastro de um contato de emergência é obrigatório e, ao fornecê-lo, o(a) usuário(a) autoriza expressamente que a **VEM CONSULTA** ou o profissional responsável entre em contato com essa pessoa caso, durante o atendimento, o médico julgue necessário para segurança ou estabilidade do quadro clínico apresentado.
- 3.5. A atualização periódica de dados cadastrais e de contato poderá ser solicitada pela plataforma a qualquer tempo.

Cláusula 4ª – Tratamento e Compartilhamento de Dados (TCLE Integrado)

- 4.1. O(a) usuário(a) **autoriza expressamente** o tratamento e o compartilhamento controlado de seus dados pessoais e clínicos entre os profissionais vinculados à **VEM CONSULTA**, com o objetivo de garantir a integralidade, segurança e continuidade do cuidado.
- 4.2. Serão compartilhadas apenas as informações necessárias à integração do cuidado, tais como:
- a) identificação e histórico de saúde;
 - b) diagnósticos e hipóteses diagnósticas;
 - c) resultados de exames, prescrições e relatórios;
 - d) evoluções clínicas;
 - e) informações sobre medicamentos, alergias e comorbidades.
- 4.3. O compartilhamento se limita a profissionais diretamente envolvidos no atendimento, observando sigilo profissional, rastreabilidade e normas éticas do Conselho de Medicina.
- 4.4. O(a) usuário(a) está ciente de que a **VEM CONSULTA**, na qualidade de controladora autônoma apenas em relação aos dados cadastrais e operacionais de uso da plataforma (tais como: nome, CPF, e-mail, histórico de acesso, dados de triagem clínica, avaliações/feedbacks, faturamento e suporte), poderá coletar, armazenar e tratar tais dados para as seguintes finalidades:
- i. gestão administrativa, financeira e contábil;

TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS CLÍNICOS

USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA

- ii. cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- iii. aperfeiçoamento de funcionalidades, segurança e experiência do usuário;
- iv. elaboração de relatórios e análises estatísticas, incluindo pesquisas de mercado e estudos sobre qualidade de atendimento, com dados agregados e anonimizados, sem identificação direta de usuários ou profissionais;
- v. comunicações institucionais e marketing direcionado, inclusive envio de informações, campanhas e conteúdos relacionados à plataforma ou a parceiros comerciais, observadas as regras da LGPD e garantido ao(à) usuário(a) o direito de oposição/descadastramento (opt-out) a qualquer tempo.

4.5 A plataforma mantém sistema de avaliação recíproca entre usuários e profissionais, destinado a mensurar a qualidade do atendimento e a experiência do usuário. As avaliações e feedbacks:

- a) poderão compor índices internos de reputação de profissionais mantidos pela **VEM CONSULTA**;
- b) são confidenciais e de uso exclusivo da **VEM CONSULTA** e não poderão ser alteradas, suprimidas ou manipuladas a pedido de terceiros, salvo em caso de erro material evidente, fraude ou conteúdo ilícito, devidamente comprovados;
- c) poderão ser utilizados de forma anonimizada em materiais institucionais, relatórios de desempenho e comunicações comerciais, vedada qualquer associação direta à identidade do(a) usuário(a) sem consentimento prévio e expresso.

4.6 A **VEM CONSULTA** manterá mecanismos de auditoria e moderação e poderá excluir ou desconsiderar avaliações que:

- i. contenham ofensas, termos discriminatórios ou dados sensíveis de terceiros;
- ii. caracterizem tentativa de extorsão, manipulação ou concorrência desleal; ou
- iii. sejam manifestamente incoerentes com a política de avaliações da plataforma.

4.7 Permanecem assegurados ao(à) usuário(a) os direitos previstos na LGPD, inclusive acesso, correção, anonimização, portabilidade quando aplicável, oposição ao tratamento para fins de marketing e revogação do consentimento, nos termos e limites legais, sem prejuízo da manutenção do prontuário clínico pelo prazo mínimo obrigatório.

TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS CLÍNICOS

USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA

4.8. A **VEM CONSULTA** adota medidas de segurança da informação compatíveis com padrões técnicos e legais, incluindo criptografia, controle de acesso e registro de logs.

4.9. O(a) usuário(a) poderá, a qualquer tempo, solicitar acesso, correção ou exclusão de seus dados pessoais, bem como revogar este consentimento, observados os limites legais e éticos que impõem a preservação do prontuário clínico pelo prazo mínimo obrigatório.

Cláusula 5ª – Política de Agendamento, Cancelamento e Reagendamento

5.1. Cancelamentos, atrasos e interrupções por parte do profissional nas consultas com generalistas/pronto-atendimento:

- a) Cancelamentos não justificados ou faltas imotivadas por parte do profissional acarretarão o imediato remanejamento do(a) usuário(a) para nova consulta, na maior brevidade possível, garantida pela **VEM CONSULTA**, sem qualquer custo adicional.
- b) Em caso de atraso superior a 5 (cinco) minutos no início da consulta, por parte do profissional, o(a) Usuário(a) poderá optar entre: (i) aguardar a conclusão do atendimento vigente; ou (ii) solicitar remanejamento automático para outro profissional disponível no pronto-atendimento, de forma prioritária e na maior brevidade possível.
- c) Se a consulta for interrompida ou encerrada de forma antecipada e injustificada pelo profissional, a **VEM CONSULTA** providenciará o remanejamento automático do(a) usuário(a) para nova consulta, de forma prioritária e na maior brevidade possível.

5.2. A **VEM CONSULTA** reserva-se o direito de cancelar ou reagendar consultas por motivo técnico ou de força maior, situações nas quais o(a) usuário(a) terá direito a reagendamento sem custo.

5.3. A política de cancelamento poderá ser atualizada periodicamente, mediante comunicação prévia de 15 (quinze) dias, sendo considerada aceita pelo(a) usuário(a) com a continuidade do uso da plataforma.

**TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS
CLÍNICOS
USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA**

Cláusula 6ª – Valores, Pagamentos e Reajustes

6.1 Os serviços prestados por meio da plataforma **VEM CONSULTA** serão prestados mediante plano de assinatura, cujo valor será aquele vigente na data da contratação, conforme informado de forma clara e atualizada no **Contrato de Assinatura** no ambiente digital da plataforma.

6.2 O(a) usuário(a) declara ciência de que:

- a) o pagamento do plano será realizado por meio de cobrança recorrente, nos termos e periodicidade definidos no Termo de Contratação;
- b) o processamento financeiro é intermediado por empresa parceira de pagamentos;
- c) a emissão de comprovante de pagamento ou recibo eletrônico será automática e disponibilizada ao(à) usuário(a) após a confirmação da transação.

6.3 A **VEM CONSULTA** reserva-se o direito de atualizar os valores praticados, mediante comunicação prévia ao(à) usuário(a), observada a legislação aplicável, passando o novo valor a vigorar a partir do ciclo de cobrança subsequente à comunicação.

6.4 Em caso de erro na cobrança, o(a) usuário(a) poderá solicitar revisão e reembolso, se cabível, mediante solicitação formal encaminhada ao canal de atendimento financeiro da plataforma, pelo e-mail financeiro@vemconsulta.com.br.

6.5. Na hipótese de não aprovação, estorno ou chargeback do pagamento pelo intermediador financeiro, o agendamento poderá ser cancelado automaticamente, mantendo-se o direito do(a) usuário(a) ao reagendamento após a regularização do pagamento.

6.6. O direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor observará as condições estabelecidas no **Contrato de Assinatura**, sendo assegurado o reembolso integral quando exercido dentro do prazo legal, ressalvadas as hipóteses de serviço já iniciado com o consentimento expresso do(a) usuário(a), nos termos da legislação aplicável.

Cláusula 7ª – Sigilo, Confidencialidade e Segurança

7.1. Todas as informações clínicas e pessoais são tratadas sob sigilo profissional e confidencialidade, conforme o Código de Ética Médica.

TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS CLÍNICOS

USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA

7.2. O(a) usuário(a) compromete-se a:

- a) não gravar, divulgar ou reproduzir atendimentos sem consentimento do profissional;
- b) realizar as teleconsultas em ambiente reservado, estável e livre de interrupções;
- c) manter o sigilo sobre login, senha e link de acesso.

7.3. O uso indevido de informações obtidas por meio da plataforma poderá ensejar responsabilidade civil, penal e ética.

Cláusula 8ª – Conduta e Exclusão da Plataforma

8.1. O acesso à plataforma poderá ser suspenso ou cancelado, a critério da **VEM CONSULTA**, caso o(a) usuário(a):

- a) pratique atos de má-fé, fraude ou uso indevido dos serviços;
- b) realize gravações, divulgações ou exposições indevidas de profissionais ou atendimentos;
- c) adote comportamento ofensivo, discriminatório ou antiético durante os atendimentos;
- d) viole reiteradamente as normas deste Termo.

8.2. Nessas hipóteses, o descadastramento do(a) usuário(a) não prejudicará a guarda dos registros clínicos obrigatórios nem o direito de defesa, sendo garantido o contraditório e a possibilidade de revisão pela equipe técnica.

Cláusula 9ª – Limites Técnicos e Isenções

9.1. O(a) usuário(a) reconhece que podem ocorrer instabilidades de conexão ou falhas de sistema, inerentes à tecnologia.

9.2. Mesmo com elevados padrões de segurança, há risco residual de acesso indevido, mitigado pelas medidas técnicas adotadas pela plataforma.

9.3. O atendimento remoto **não substitui o atendimento presencial** quando houver necessidade de exame físico, emergência ou risco imediato à saúde.

Cláusula 10ª – Declarações do(a) Usuário(a)

O(a) usuário(a) declara que:

TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS CLÍNICOS

USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA

- a) compromete-se a fornecer informações verídicas, completas e atualizadas durante o cadastro e os atendimentos;
- b) reconhece que cada atendimento realizado será regido por Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) específico com o profissional responsável;
- c) é responsável por manter sigilo sobre login, senha e link de acesso às teleconsultas;
- d) compreende que a relação profissional-usuário se estabelece diretamente com o profissional de saúde responsável pelo atendimento, sendo a **VEM CONSULTA** a prestadora de suporte tecnológico e administrativo.

Cláusula 11ª – Responsabilidades do(a) Usuário(a)

O(a) usuário(a) se responsabiliza por:

- a) garantir a veracidade e atualização das informações fornecidas
- b) comparecer aos atendimentos e cumprir as orientações clínicas recebidas;
- c) utilizar dispositivos próprios e seguros, evitando conexões públicas ou compartilhadas;
- d) comunicar imediatamente à **VEM CONSULTA** qualquer suspeita de acesso indevido, violação de dados ou falhas de segurança.

Cláusula 12ª – Proteção de dados pessoais sensíveis

12.1 Em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção De Dados), o(a) usuário(a) declara ciência e autoriza o tratamento de seus cadastrais e operacionais de uso da plataforma (como nome, CPF, e-mail, histórico de acesso, dados de triagem, avaliações, faturamento e suporte técnico).

Parágrafo único – Esses dados poderão ser **tratados e utilizados pela VEM CONSULTA** para as seguintes finalidades:

- i. gestão administrativa, financeira e contábil;
- ii. cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- iii. aperfeiçoamento de funcionalidades, segurança e experiência do usuário;
- iv. elaboração de relatórios e análises estatísticas, incluindo pesquisas de mercado e estudos sobre qualidade de atendimento, desde que

TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS CLÍNICOS

USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA

com dados agregados e anonimizados, sem identificação direta de pacientes ou profissionais;

- v. comunicações institucionais e marketing direcionado, inclusive o envio de informações, campanhas e conteúdos promocionais relacionados à plataforma ou a parceiros comerciais, observadas as regras dispostas na LGPD.

12.2 A **VEM CONSULTA** adota medidas técnicas e administrativas de segurança da informação, incluindo criptografia, controle de acesso e registro de logs, para proteção dos dados pessoais e sensíveis contra acessos não autorizados, perdas, vazamentos ou uso indevido.

12.3 O(a) usuário(a) poderá, a qualquer tempo, mediante solicitação formal:

- a) solicitar acesso, retificação ou exclusão de seus dados pessoais;
- b) revogar o consentimento para o uso de dados, observadas as limitações legais e a necessidade de manutenção de registros clínicos, conforme determinações do Conselho Profissional e da legislação aplicável.

12.4 A solicitação de exclusão de dados poderá inviabilizar o uso da plataforma e acarretar a impossibilidade de continuidade dos atendimentos, preservando-se, contudo, os registros clínicos obrigatórios pelo prazo legal mínimo.

Cláusula 13ª – Vigência e Rescisão

13.1 O presente Termo tem **validade por prazo indeterminado**, com início a partir do aceite eletrônico do(a) usuário(a) mediante marcação da opção “Li e aceito os termos de adesão”. A adesão será renovada a cada novo acesso ou utilização da plataforma.

13.2 O (a) usuário(a) poderá **revogar sua adesão a qualquer tempo**, mediante solicitação formal, hipótese em que o acesso será encerrado, permanecendo os registros clínicos arquivados conforme a legislação vigente.

Cláusula 14ª – Declaração Final

Declaro que **li, compreendi e aceito** todas as condições estabelecidas neste **Termos de Uso e Consentimento para Compartilhamento de Dados Clínicos**, e **autorizo o tratamento e o compartilhamento de meus dados pessoais e de saúde** conforme aqui descrito.

**TERMOS DE USO E CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS
CLÍNICOS**

USUÁRIO PLATAFORMA VEM CONSULTA

Estou ciente de que este termo **não substitui o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)** referente a cada atendimento individual, e que posso **revogar minha adesão a qualquer tempo**, sem prejuízo dos serviços já prestados.

**vem
consulta**