

TERMO DE CONSENTIMENTO
LIVRE E ESCLARECIDO PARA TELECONSULTA INDIVIDUAL ONLINE - PACIENTE
SUBJETIVIDADE SERVIÇOS ONLINE E SOFTWARE LTDA

1. FINALIDADE DO TERMO

O presente **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Teleconsulta** (“Termo”) tem como finalidade informar o Paciente sobre a natureza, características, benefícios, riscos, responsabilidades e limitações do atendimento profissional realizado **à distância**, utilizando recursos tecnológicos disponibilizados pela Plataforma **SUBJETIVIDADE SERVIÇOS ONLINE E SOFTWARE LTDA** (“SUBJETIVIDADE”).

O Paciente declara ciência de que:

- A Subjetividade **não presta serviços de saúde**,
- Não realiza diagnóstico, tratamento, prescrição ou orientação clínica,
- Não exerce intermediação técnica do atendimento,
- Não supervisiona o profissional,
- E não compõe a relação terapêutica.

Este Termo é exigido pelas normas:

- Lei nº 13.989/2020 (Telemedicina)
- Marco Civil da Internet
- LGPD – Lei nº 13.709/2018 (dados pessoais sensíveis)
- Resoluções dos Conselhos Profissionais (CFP, CFM, CRP, COFFITO etc.)

O aceite digital constitui **consentimento livre, informado e inequívoco**.

A SUBJETIVIDADE poderá alterar, expandir ou modernizar sua infraestrutura técnica, servidores, sistemas de videoconferência, datacenters e soluções tecnológicas utilizadas para a teleconsulta, visando segurança, estabilidade e escalabilidade da Plataforma, sem que tais alterações configurem falha de serviço, modificação contratual onerosa ou quebra de expectativa do Paciente.

2. NATUREZA DA TELECONSULTA E DA PLATAFORMA SUBJETIVIDADE

O Paciente declara que compreende:

1. A teleconsulta é realizada exclusivamente pelo **Profissional autônomo e independente**, devidamente registrado em seu Conselho Profissional.
2. A Subjetividade atua **somente como provedora de tecnologia**, oferecendo:
 - ambiente digital;
 - agenda;
 - salas virtuais de vídeo/áudio;
 - ferramentas de comunicação e suporte técnico.
3. A Subjetividade **não interfere** nas decisões clínicas, condutas profissionais, prontuário, técnicas, métodos ou resultados.
4. A Plataforma não realiza gravação permanente das teleconsultas e não utiliza o conteúdo clínico para fins assistenciais próprios.

Determinadas funcionalidades tecnológicas poderão utilizar formulários de anamnese, informações de triagem, transcrições temporárias, recursos de inteligência artificial e processamento automatizado de informações exclusivamente para viabilizar funcionalidades disponibilizadas ao **PROFISSIONAL**, observadas as disposições da LGPD e dos documentos da Plataforma.

A responsabilidade pela utilização clínica dessas informações permanece exclusivamente com o respectivo **PROFISSIONAL**.

5. O Profissional é o **único responsável** pela consulta, incluindo:
 - ética;
 - sigilo;
 - diagnóstico;

- registro;
- evolução;
- acompanhamento;
- necessidade de consulta presencial.
-

3. MODALIDADE DO ATENDIMENTO

A teleconsulta pode incluir:

- videoconferência;
- chamada de áudio;
- troca de mensagens;
- orientação remota;
- acompanhamento online.

O Paciente entende que a consulta online **não substitui integralmente** a consulta presencial e que cabe ao Profissional determinar:

- se a teleconsulta é apropriada;
- se há necessidade de encaminhamento;
- se há limitação técnica que comprometa a conduta.
-

4. RESPONSABILIDADES DA SUBJETIVIDADE – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A Subjetividade:

- fornece **apenas o ambiente tecnológico**;
- não participa do atendimento;
- não supervisiona o profissional;
- não interfere na conduta terapêutica;
- não é responsável por diagnósticos, decisões clínicas ou orientações;
- não responde por atos, omissões ou falhas do profissional;
- • não realiza atendimento clínico, diagnóstico, prescrição, avaliação terapêutica ou supervisão assistencial;
- não utiliza conteúdos clínicos para finalidades próprias relacionadas ao atendimento;
- limita-se ao fornecimento da infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento das funcionalidades disponibilizadas na Plataforma.

A Subjetividade **não** se responsabiliza por:

- falhas de internet do usuário ou do profissional;
- queda de energia;
- instabilidade no áudio/vídeo;
- falhas do dispositivo do paciente;
- perda de conexão;
- interrupções externas;
- indisponibilidade momentânea de plataformas de terceiros.

A Subjetividade **não é clínica, não é operadora de saúde, não é instituição médica e não oferece atendimento próprio.**

5. RESPONSABILIDADES DO PROFISSIONAL

O Profissional declara que:

- está registrado e habilitado em seu Conselho Profissional;
- segue o Código de Ética da categoria;
- assume responsabilidade técnica e legal pela consulta;
- é o **Controlador** dos dados clínicos e do prontuário;
- guarda sigilo e zela pela confidencialidade;
- garante ambiente seguro para atendimento;
- orienta o Paciente sobre limitações da modalidade;
- indica encaminhamento presencial quando necessário.

6. RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

O Paciente declara que:

- fornecerá informações verdadeiras e completas;
- utilizará dispositivo e internet adequados;
- manterá ambiente silencioso, privativo e seguro;
- não permitirá a presença de terceiros, salvo autorização expressa;
- não gravará a consulta sem autorização do profissional;
- respeitará horários e regras de agendamento;
- comunicará ao profissional qualquer agravamento do quadro.

7. RISCOS E LIMITAÇÕES DA TELECONSULTA

O Paciente declara ciência de que a teleconsulta possui limitações quanto:

- avaliação física;
- intervenções presenciais;
- crises emocionais intensas;
- situações de risco;
- qualidade do vídeo/voz;
- falhas ou atrasos de transmissão;
- instabilidade tecnológica.

A Subjetividade não garante:

- ausência de falhas tecnológicas;
- estabilidade de conexão;
- qualidade do equipamento do Paciente ou Profissional.

8. BENEFÍCIOS DA TELECONSULTA

O Paciente reconhece benefícios como:

- comodidade;
- economia de tempo e deslocamento;
- continuidade do cuidado em distância;
- acessibilidade;
- flexibilidade;
- redução de barreiras geográficas.

9. EMERGÊNCIAS – SITUAÇÕES NÃO COBERTAS PELA TELECONSULTA

O Paciente declara estar ciente de que **teleconsulta não deve ser utilizada em emergências médicas ou psicológicas.**

Em situações de urgência, o Paciente deve procurar imediatamente:

- **SAMU – 192**
- **Polícia – 190**
- **Bombeiros – 193**
- **Pronto Atendimento** mais próximo

O Profissional poderá encerrar ou remarcar a sessão caso identifique risco iminente.

10. PRIVACIDADE, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

O Paciente está ciente de que:

10.1. Dados tratados pela Subjetividade

A plataforma trata **somente dados pessoais mínimos operacionais** necessários ao uso do sistema, tais como:

- nome, e-mail e telefone;

- histórico de agendamentos;
- dados técnicos (IP, cookies essenciais);
- interações necessárias à operação.

10.2. Dados Clínicos e Funcionalidades Relacionadas ao Atendimento

A SUBJETIVIDADE não realiza atendimento clínico, diagnóstico, avaliação terapêutica, supervisão assistencial ou utilização própria dos conteúdos relacionados aos atendimentos realizados pelos PROFISSIONAIS.

Determinadas funcionalidades da Plataforma poderão processar ou armazenar temporariamente informações fornecidas pelo PACIENTE ou pelo PROFISSIONAL, inclusive dados pessoais e dados pessoais sensíveis relacionados à saúde, quando necessário para funcionamento de recursos como anamnese digital, formulários de triagem, teleconsultas, transcrições temporárias, geração automatizada de resumos, inteligência artificial e demais funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma.

A responsabilidade pela utilização clínica dessas informações permanece exclusivamente com o respectivo PROFISSIONAL.

10.3. Responsabilidade pelo tratamento de dados clínicos

O Profissional é **Controlador** dos dados de saúde gerados na consulta.

10.4. Plataforma de terceiros

O Paciente está ciente de que a teleconsulta pode ser realizada por plataformas integradas, que utilizam apenas **cookies essenciais** para estabilidade da sessão.

10.5. Medidas de segurança

A Subjetividade adota:

- criptografia;
- firewalls;
- conexões seguras;
- servidores protegidos;
- controle de acesso;
- anonimização quando aplicável.

10.6. Inteligência Artificial e Processamento Automatizado

A Plataforma poderá disponibilizar funcionalidades tecnológicas baseadas em inteligência artificial destinadas à organização de informações, geração automatizada de resumos, apoio ao preenchimento de registros e demais recursos operacionais relacionados às teleconsultas realizadas por meio da Plataforma. Tais funcionalidades possuem caráter exclusivamente auxiliar e informativo, não substituindo avaliação profissional, diagnóstico, prescrição, parecer clínico ou qualquer decisão assistencial.

A SUBJETIVIDADE não realiza gravação permanente de áudio ou vídeo das teleconsultas para essas finalidades.

11. CONSENTIMENTO DO PACIENTE

Ao aceitar este Termo, o Paciente declara que:

1. **Leu, compreendeu e aceita integralmente este documento.**
2. Autoriza o atendimento remoto utilizando plataformas digitais.
3. Reconhece que a Subjetividade é apenas provedora de tecnologia.
4. Assume responsabilidade pelo ambiente em que realizará a consulta.
5. Está ciente das limitações, riscos e alternativas.
6. Autoriza o tratamento dos dados pessoais estritamente necessários para a teleconsulta.
7. Autoriza o uso de ferramentas de terceiros para viabilizar a chamada.
8. Declara estar ciente de que a Plataforma poderá utilizar funcionalidades de anamnese digital, triagem, processamento automatizado de informações e recursos de inteligência artificial para viabilizar funcionalidades disponibilizadas ao PROFISSIONAL, observadas as disposições da Política de Privacidade da Plataforma.

12. ACEITE ELETRÔNICO E VALIDADE JURÍDICA

O presente Termo não é assinado fisicamente.

O consentimento do PACIENTE será manifestado **exclusivamente por meio eletrônico**, mediante a **marcação de checkbox específico na interface da Plataforma**, previamente à realização da teleconsulta. Ao marcar o checkbox de aceite, o PACIENTE declara, de forma **livre, informada, inequívoca e consciente**, que:

I. teve acesso prévio a este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;

II. leu, compreendeu e concorda integralmente com seu conteúdo;

III. autoriza a realização da teleconsulta;

IV. reconhece que a SUBJETIVIDADE atua exclusivamente como provedora de tecnologia;

V. consente com o tratamento dos dados pessoais estritamente necessários à execução da teleconsulta, nos termos da LGPD.

O aceite eletrônico possui **plenos efeitos jurídicos**, equiparando-se à assinatura manuscrita, nos termos do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, da Lei nº 14.063/2020 e da jurisprudência consolidada.

A SUBJETIVIDADE manterá registro eletrônico do aceite, incluindo **data, hora, endereço IP e demais metadados técnicos**, para fins de prova, segurança, auditoria e conformidade legal.

13. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Aplica-se a legislação brasileira, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o Marco Civil da Internet e demais normas aplicáveis.

Fica assegurado ao PACIENTE o direito de ajuizar eventuais demandas no foro de seu domicílio, nos termos da legislação consumerista vigente.