



Política de Privacidade

Dr. Next | Governança de dados pessoais

Versão: 1.0

1. Identificação

A **Next Inteligência e Tecnologia Ltda.**, nome fantasia **Dr. Next**, inscrita no CNPJ sob o número **36.984.469/0001-50**, com sede em **RUA JARACATIA, 1033 – SAO BERNARDO DO CAMPO, SÃO PAULO, BRASIL, CEP 09855-610**, disponibiliza esta Política de Privacidade para explicar como trata dados pessoais em seus produtos, serviços, plataformas, sites e relacionamentos comerciais.

Site: <https://drnext.com.br>

Canal de privacidade: privacidade@drnext.com.br

2. Aplicação e papéis no tratamento

Esta Política aplica-se aos dados pessoais tratados pela Dr. Next relacionados a:

- usuários das plataformas e painéis;
- pacientes atendidos por hospitais clientes;
- familiares e acompanhantes que solicitem comunicações;
- médicos e demais profissionais vinculados à operação hospitalar;
- representantes de clientes, parceiros, fornecedores e interessados comerciais;
- visitantes dos sites e canais digitais da Dr. Next.

Nos tratamentos realizados para hospitais clientes, o hospital geralmente atua como **controlador**, definindo finalidades e meios essenciais, e a Dr. Next atua como **operadora**, tratando os dados de acordo com as instruções documentadas e o contrato aplicável.

Nos tratamentos relacionados à sua própria administração, segurança, relacionamento comercial, suporte e gestão de usuários, a Dr. Next poderá atuar como controladora. O papel aplicável será definido conforme o contexto e os instrumentos contratuais.

3. Dados pessoais tratados

A Dr. Next adota os princípios de necessidade e minimização. Conforme os módulos contratados, poderá tratar:

Categoria	Exemplos
-----------	----------

Dados de pacientes	iniciais ou identificador operacional, data de nascimento ou idade, sexo, identificador do atendimento e do aviso cirúrgico
Dados de saúde e jornada assistencial	procedimento, especialidade, médico responsável, agenda, sala, tipo de anestesia e eventos ou horários da jornada cirúrgica
Dados de familiares e acompanhantes	número de telefone informado pelo próprio titular, registros de adesão, mensagens, interações e respostas de satisfação
Dados de profissionais de saúde	nome, especialidade, vínculo com procedimento, agenda e informações operacionais relacionadas ao atendimento
Dados de usuários da plataforma	nome, e-mail profissional, hospital, perfil, permissões e registros de autenticação
Dados técnicos e de segurança	endereço IP, data e hora de acesso, dispositivo, navegador, identificadores de sessão e logs de auditoria
Dados de IoT	identificadores de dispositivos, eventos de presença ou localização operacional (sensível quando associado a cirurgias/pacientes) e telemetria técnica (bateria, conectividade, integridade de equipamentos)
Dados comerciais	nome, cargo, empresa, e-mail, telefone e histórico de contatos com clientes, parceiros e interessados

Dados referentes à saúde são dados pessoais sensíveis e recebem controles adicionais. Isso inclui os dados da jornada assistencial e os eventos de presença ou localização de IoT quando associados a um atendimento cirúrgico, pois revelam o fluxo e o estado do paciente na instituição de saúde. Esses dados são tratados de forma pseudonimizada (como iniciais e identificadores operacionais) para mitigar riscos, mas permanecem sob a proteção da LGPD, pois o ID da cirurgia e as demais informações associadas continuam vinculados a uma pessoa identificável no contexto do hospital. Telemetrias técnicas de equipamentos desvinculadas de pessoas (como nível de bateria e conectividade do beacon) são tratadas como dados técnicos comuns.

Sempre que possível, a Dr. Next utiliza dados minimizados ou pseudonimizados, como iniciais e identificadores operacionais. A Dr. Next não necessita conhecer o nome completo do paciente para operar a jornada, mas o conjunto de informações permanece pseudonimizado enquanto puder ser associado ao paciente pelo hospital controlador ou por outros meios razoáveis. A pseudonimização reduz riscos, mas não transforma automaticamente os dados em anônimos.

4. Origem dos dados

Os dados podem ser recebidos:

- dos hospitais clientes, por integrações autorizadas, APIs ou consultas somente leitura;
- diretamente dos titulares, incluindo acompanhantes que iniciam ativamente a interação e solicitam o acompanhamento da jornada;

- de terceiros autorizados, quando o hospital ou o paciente indicam o contato do acompanhante na admissão, cabendo ao hospital controlador assegurar e registrar a legitimidade da indicação antes do envio de comunicações;
- de dispositivos IoT autorizados no ambiente hospitalar;
- automaticamente, por meio de logs técnicos e de segurança.

5. Finalidades e bases legais

Os dados são tratados para:

- disponibilizar e operar os serviços contratados;
- acompanhar e comunicar etapas autorizadas da jornada hospitalar;
- apoiar a gestão operacional e a experiência de pacientes e acompanhantes;
- gerar indicadores, previsões e informações de apoio à decisão;
- autenticar usuários e controlar permissões;
- prestar suporte técnico e manter a continuidade do serviço;
- prevenir fraudes, abusos e incidentes de segurança;
- cumprir obrigações legais, regulatórias e contratuais;
- exercer direitos em processos administrativos, arbitrais ou judiciais;
- desenvolver e aprimorar os produtos, preferencialmente com dados agregados, anonimizados ou mediante autorização aplicável.

5.1. Distinção de Bases Legais

As bases legais são definidas conforme a natureza do dado e o papel no tratamento:

1. **Dados de Saúde e IoT vinculados ao Paciente (Dados Pessoais Sensíveis):** O tratamento é realizado sob a base legal definida pelo hospital controlador, em conformidade com o Art. 11 da LGPD, tais como **tutela da saúde** (Art. 11, II, 'f'), **proteção da vida ou da incolumidade física** (Art. 11, II, 'e') ou **consentimento** (Art. 11, I). Como operadora, a Dr. Next segue estritamente as instruções documentadas do hospital controlador.
2. **Dados de Acompanhantes, Profissionais de Saúde, Usuários e Logs (Dados Pessoais Comuns):** Tratados com base no Art. 7º da LGPD, principalmente sob as bases de **execução de contrato ou procedimentos preliminares** (Art. 7º, V) para o envio de atualizações de jornada solicitadas pelo acompanhante, **legítimo interesse** (Art. 7º, IX) para segurança e melhorias de fluxo, ou **cumprimento de obrigação legal** (Art. 7º, II) para retenção de logs de acesso.

5.2. Regras e Registro de Opt-in (WhatsApp)

Em conformidade com a Política de Mensagens do WhatsApp Business, o envio de atualizações cirúrgicas para acompanhantes obedece a regras de manifestação de vontade:

- **Opt-in Ativo:** O envio de mensagens proativas só é ativado mediante manifestação ou opt-in do próprio acompanhante (geralmente iniciando a conversa ou validando um token/acesso recebido).
- **Dados Importados:** Se o telefone do acompanhante for indicado pelo hospital ou paciente no ato da admissão, o hospital controlador deve assegurar e registrar a autorização do titular antes de iniciar o envio automatizado.
- **Registro de Consentimento:** O sistema mantém registro do opt-in contendo: telefone, data e horário, ação ou mensagem que solicitou o acompanhamento, cirurgia vinculada, finalidade informada, versão do aviso de privacidade e data de eventual cancelamento.
- **Cancelamento Facilitado (Opt-out):** O acompanhante pode interromper o recebimento a qualquer momento de forma simples (por exemplo, enviando "SAIR").

6. Compartilhamento de dados

A Dr. Next poderá compartilhar dados, no limite necessário, com:

- o hospital controlador e seus profissionais autorizados;
- provedores de infraestrutura em nuvem, comunicação, monitoramento, suporte e segurança;
- consultores profissionais sujeitos a dever de confidencialidade;
- autoridades públicas, quando houver obrigação legal ou ordem válida;
- terceiros envolvidos em reorganização societária, observadas as salvaguardas aplicáveis.

Fornecedores recebem somente os dados necessários para seus serviços e são submetidos a requisitos contratuais de confidencialidade, segurança e proteção de dados. A Dr. Next não comercializa dados pessoais.

7. Transferências internacionais

Os dados operacionais centrais da plataforma são armazenados prioritariamente em infraestrutura localizada no Brasil. Alguns fornecedores auxiliares de comunicação, suporte ou tecnologia poderão realizar processamento em outros países.

Quando houver transferência internacional, a Dr. Next adotará os mecanismos legais e contratuais aplicáveis, avaliará os fornecedores envolvidos e empregará medidas de segurança compatíveis com a natureza dos dados.

8. Inteligência artificial e decisões automatizadas

A Dr. Next pode utilizar modelos analíticos, preditivos ou generativos para apoiar previsões operacionais, identificação de oportunidades e geração de comunicações. Essas funcionalidades fornecem apoio e não substituem decisões clínicas ou assistenciais dos profissionais de saúde.

Dados de clientes e pacientes não serão utilizados para treinamento de modelos gerais da Dr. Next ou de terceiros fora da finalidade contratada sem autorização e base legal aplicável. Quando possível, atividades de desenvolvimento utilizarão dados sintéticos, agregados ou anonimizados.

9. Retenção e descarte

Os dados serão mantidos somente pelo período necessário para cumprir as finalidades informadas, os contratos, as obrigações legais e o exercício regular de direitos. Encerrada a necessidade, os dados serão eliminados, anonimizados ou devolvidos ao controlador, conforme o contrato e as limitações técnicas e legais aplicáveis.

Os prazos específicos devem constar da tabela interna de retenção e dos contratos com cada hospital.

10. Segurança da informação

A Dr. Next adota medidas proporcionais aos riscos, incluindo:

- criptografia de dados em trânsito e, quando aplicável, em repouso;
- controle de acesso por perfil e princípio do menor privilégio;
- segregação lógica de ambientes e dados de clientes;
- autenticação, política de senhas fortes e proteção de credenciais;
- registros de eventos, auditoria e monitoramento;
- backups e mecanismos de continuidade;
- restrição de acesso direto a bancos de dados e recursos internos;
- gestão de vulnerabilidades, atualizações e configurações de segurança;
- procedimentos de resposta e comunicação de incidentes.

Nenhum ambiente é totalmente imune a riscos. Em caso de incidente, a Dr. Next adotará medidas de contenção, investigação, remediação e comunicação conforme seu papel no tratamento, os contratos e a legislação.

11. Direitos dos titulares

Nos termos da LGPD, o titular pode solicitar, quando aplicável:

- confirmação e acesso;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação;
- informações sobre compartilhamento;
- portabilidade, conforme regulamentação;
- revogação do consentimento e informações sobre suas consequências;
- revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado;
- oposição a tratamentos realizados em desconformidade com a lei.

Solicitações relacionadas a dados tratados em nome de hospitais (onde a Dr. Next atua como operadora) serão registradas e encaminhadas ao respectivo controlador (hospital). A Dr. Next não realizará autonomamente correção, exclusão, portabilidade ou disponibilização desses dados sem instrução documentada do controlador, ressalvadas obrigações legais próprias. O hospital controlador é o responsável principal pelo atendimento dos direitos, cabendo à Dr. Next apoiar a execução conforme as diretrizes do contrato.

Para dados em que a Dr. Next atua como controladora (como cadastro de acompanhantes e usuários de suporte), as solicitações serão analisadas e atendidas diretamente pela Dr. Next. Para proteger o titular, poderão ser solicitadas informações adicionais para confirmação de identidade.

Solicitações podem ser enviadas para privacidade@drnext.com.br.

12. Crianças, adolescentes e pessoas vulneráveis

O tratamento de dados de crianças, adolescentes ou outros titulares vulneráveis somente ocorrerá quando necessário ao serviço hospitalar, sob orientação do controlador e com observância do melhor interesse do titular e das bases legais aplicáveis.

13. Cookies e tecnologias semelhantes

Os sites e plataformas poderão utilizar cookies estritamente necessários para autenticação, segurança e funcionamento. Cookies analíticos ou outras tecnologias não essenciais, quando utilizados, deverão observar as informações e escolhas disponibilizadas ao usuário.

14. Encarregado pelo tratamento de dados pessoais

Encarregado: Leonardo Barros de Souza

Canal público: privacidade@drnext.com.br

Contato direto: leonardosouza@drnext.com.br

O encarregado atua como canal entre a Dr. Next, os titulares, os controladores parceiros e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

15. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada para refletir alterações legais, operacionais ou tecnológicas. A versão vigente e sua data de atualização serão disponibilizadas nos canais oficiais da Dr. Next.

16. Referências

- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Resolução CD/ANPD nº 15/2024 - Comunicação de Incidente de Segurança;
- Resolução CD/ANPD nº 18/2024 - Atuação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais;

- WhatsApp Business Messaging Policy, quando esse canal for utilizado.