



Acordo de Prestação de Serviços de Telemedicina

Termos de Uso, Consentimento Informado e Políticas Operacionais - Dr. Bruno Hees – Telemedicina - Versão 1.0 – Vigência imediata - Instrumento com força de título executivo extrajudicial (CPC, art. 784, III)

Preâmbulo e Identificação das Partes

O presente instrumento ("Acordo", "Termos" ou "Contrato") regula a relação jurídica entre:

PRESTADOR

J.C.H. Toews Serviços Médicos S/S LTDA EPP, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 27.314.255/0001-85, com sede à R. Charles Spencer Chaplin, nº 85, ap. 124, Vila Andrade, São Paulo/SP – CEP 05642-010, responsável pelos serviços ofertados no domínio drbrunohees.com.br

PACIENTE / USUÁRIO

Pessoa natural, plenamente capaz ou devidamente representada por responsável legal, que aceita eletronicamente os presentes Termos, doravante denominado "PACIENTE" ou "CLIENTE".

A aceitação eletrônica implica ciência integral, consentimento livre e informado e constituição de título executivo extrajudicial.

Fundamentação Legal e Natureza do Serviço

Este Acordo fundamenta-se, entre outros, nas seguintes normas:

Lei nº 8.078/90

Código de Defesa do
Consumidor

Lei nº 13.709/18

Lei Geral de Proteção de
Dados

Lei nº 12.965/14

Marco Civil da Internet

Lei nº 10.406/2002

Código Civil

Resolução CFM nº 2.314/2022

Normas de Telemedicina

Normas Éticas

Aplicáveis às profissões médicas e psicológicas

O serviço prestado consiste em **teleconsulta por vídeo**, com duração **fixa de 20 (vinte) minutos**, realizada de forma eletiva, não emergencial.

Definições

Para fins deste Acordo:



Teleconsulta

Atendimento remoto por vídeo



Profissional

Médico ou psicólogo legalmente habilitado



Emergência

Situação clínica com risco iminente de vida



Dados Pessoais

Conforme definição da LGPD

Objeto do Acordo

O presente Acordo tem como objeto:

01

Prestação de Serviços

A prestação de serviços de telemedicina por vídeo

02

Consultas e Avaliações

A realização de consultas, orientações e avaliações clínicas

03

Documentação Médica

A eventual emissão de prescrições, relatórios ou atestados, quando clinicamente indicados

Responsabilidade Clínica

- ❏ **4.1** O ato médico ou psicológico é realizado **exclusivamente pelo profissional responsável**, que atua com autonomia técnica e ética.

Não Garantia de Resultados

4.2 O PRESTADOR **não garante resultados clínicos**, diagnósticos específicos ou emissão de documentos.

Autonomia Profissional

4.3 Toda decisão clínica é de responsabilidade exclusiva do profissional que realizou o atendimento.

Consentimento Informado

O PACIENTE declara que:



Limitações do Atendimento

Compreende que a teleconsulta **não substitui atendimento presencial** quando indicado



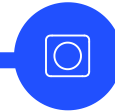
Limitações Tecnológicas

Reconhece limitações tecnológicas inerentes ao meio digital



Autorização de Uso

Autoriza o uso da telemedicina e comunicação eletrônica



Armazenamento de Dados

Consente com o armazenamento de dados clínicos em prontuário eletrônico

Limitações e Contraindicações

A telemedicina é contraindicada em situações de emergência, risco iminente, ideação suicida ativa, episódios psicóticos graves ou qualquer condição que exija atendimento presencial imediato.

Nesses casos, o profissional poderá interromper o atendimento e orientar busca por serviços presenciais de urgência ([SAMU 192](#)).

Atendimento a Menores de Idade



Idade Mínima

Atendimento permitido **apenas a partir dos 12 anos**



Acompanhamento

Obrigatória autorização e acompanhamento de pais ou responsáveis legais



Conformidade Legal

Observância integral das normas éticas e legais aplicáveis

Agendamento e Acesso

8.1 O agendamento somente é confirmado após:

01	02	03
Fornecimento de Dados	Aceitação dos Termos	Pagamento Antecipado
Fornecimento dos dados solicitados	Aceitação destes Termos	Pagamento antecipado

8.2 O PACIENTE é responsável por garantir conexão estável, dispositivo funcional e acesso ao link no horário agendado.

Pagamento

Modalidade

Pagamento **antecipado e obrigatório**

Meios Aceitos

- Mercado Pago
- PIX
- Cartão de crédito
- Cartão de débito



No-Show, Cancelamento e Remarcação

Cancelamento com Antecedência

Cancelamentos com **mínimo de 24 horas**: reembolso integral ou remarcação

Cancelamento Tardio

Cancelamentos fora do prazo:
aplicam-se retenções
administrativas

Não Comparecimento

Não comparecimento (no-show):
perda integral do valor pago

Conduta do Paciente

É vedado ao PACIENTE:

Pressão Indevida

Pressionar por
prescrições, atestados
ou documentos
indevidos

Gravação Não Autorizada

Gravar consultas sem
autorização

Informações Falsas

Fornecer informações
falsas

Condutas Abusivas

Adotar condutas
abusivas, ofensivas ou
ilegais

☐ O descumprimento poderá resultar em bloqueio definitivo e recusa de novos atendimentos.

Confidencialidade e Sigilo

Todas as informações clínicas são protegidas por sigilo profissional e legal.

É **proibida a gravação ou reprodução da consulta** sem autorização expressa.



Tratamento de Dados (LGPD)

O PRESTADOR atua como **Controlador de Dados**, tratando informações para:



Prestação do Serviço

Prestação do serviço



Manutenção do Prontuário

Manutenção do prontuário



Cumprimento Legal

Cumprimento legal



Segurança

Segurança e prevenção de fraudes

Canal oficial para direitos do titular: ✉ contato@drbrunohees.com.br

Limitação de Responsabilidade

Escopo da Responsabilidade

A responsabilidade do PRESTADOR limita-se a falhas diretamente relacionadas ao serviço contratado, até o valor pago pela consulta.

Exclusões

Excluídos danos indiretos, lucros cessantes ou expectativas subjetivas.

Vigência e Rescisão



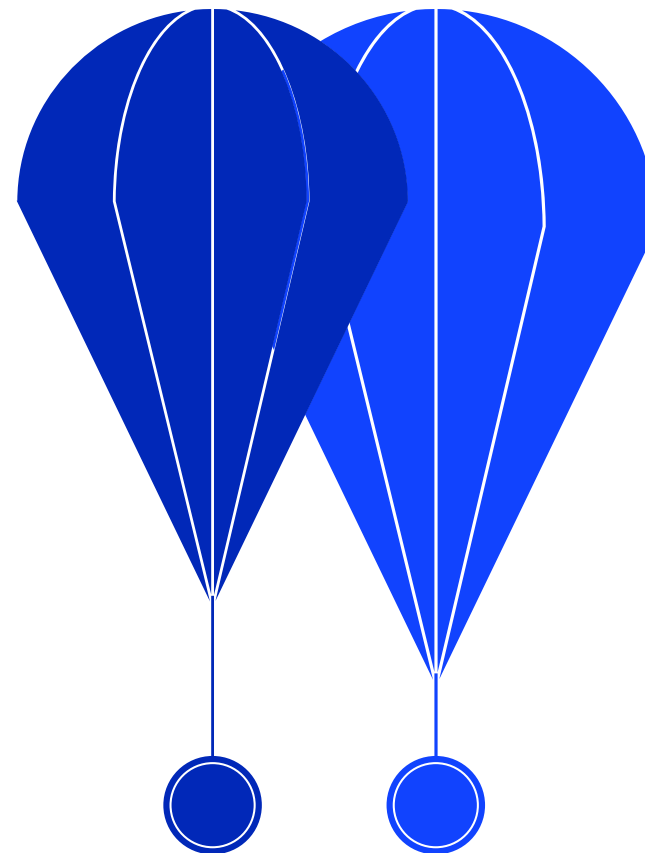
Aceitação Eletrônica

Início da vigência do acordo



Prazo Indeterminado

Validade contínua sem término



Este Acordo entra em vigor no momento da aceitação eletrônica e possui validade por prazo indeterminado.

Lei Aplicável e Foro

Legislação Brasileira

Aplica-se a legislação brasileira

Foro Competente

Competente o **foro do domicílio do consumidor**, conforme o Código de Defesa do Consumidor

Aceitação

Ao prosseguir com o agendamento, o PACIENTE declara que:



Leitura Integral

Leu e compreendeu este
Acordo



Consentimento

Consente com o uso da
telemedicina



Reconhecimento

Reconhece as limitações
do serviço



Aceitação Total

Aceita integralmente os
Termos aqui
estabelecidos



Idioma Prevalente

A versão em português é a única juridicamente válida.

J.C.H. Toews Serviços Médicos S/S LTDA EPP

CNPJ: 27.314.255/0001-85

R. Charles Spencer Chaplin, nº 85, ap. 124, Vila Andrade, São Paulo/SP – CEP
05642-010

✉ contato@drbrunohees.com.br

🌐 drbrunohees.com.br