

CLICDOC

Teleconsultas Médicas

TERMOS DE USO

Aplicativo ClicDoc — Pacientes

Versão 1.0 | Fevereiro de 2026

APRESENTAÇÃO

Bem-vindo ao ClicDoc! Antes de utilizar nosso aplicativo de teleconsultas médicas, leia atentamente estes Termos de Uso. Ao se cadastrar e utilizar a plataforma, você declara ter lido, compreendido e concordado com todas as disposições aqui contidas.

O ClicDoc é uma plataforma digital de telemedicina que conecta pacientes a médicos clínicos gerais cadastrados, possibilitando a realização de consultas médicas à distância por meio de chat interativo, com suporte ao envio de imagens, vídeos e áudios, em conformidade com a legislação brasileira vigente.

Este documento foi elaborado com base nas seguintes normas, entre outras aplicáveis:

- Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022 — Regulamentação da Telemedicina no Brasil
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- Resolução CFM nº 2.314, de 20 de abril de 2022 — Normas para a prática de telemedicina
- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 — Código de Defesa do Consumidor (CDC)
- Resolução CFM nº 2.299/2021 — Prontuário Eletrônico do Paciente
- Lei nº 12.842/2013 — Lei do Ato Médico

1. DEFINIÇÕES

Para fins destes Termos de Uso, considera-se:

a) ClicDoc: plataforma digital de telemedicina, doravante denominada "Plataforma", desenvolvida e operada por S&O Sociedade Simples, CNPJ nº 15.472.291/0001-98, com sede na Av. Rubem Berta, 1756 - Tramandaí/RS.

b) Paciente: pessoa física, maior de 18 (dezoito) anos ou representada por responsável legal, devidamente cadastrada na Plataforma para utilização dos serviços de teleconsulta.

c) Médico: profissional médico devidamente habilitado pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) e/ou Conselho Regional de Medicina (CRM) competente, atuante em regime de plantão na Plataforma.

d) Teleconsulta: consulta médica realizada à distância por meio de comunicação digital, nos termos da Lei nº 14.510/2022 e da Resolução CFM nº 2.314/2022.

e) Chat Médico: canal de comunicação por texto disponível na Plataforma, com suporte ao envio de imagens, vídeos e áudios, por meio do qual é realizada a teleconsulta.

f) Documentos Médicos: receitas, atestados, solicitações de exames e demais documentos emitidos pelo médico ao término da consulta.

g) Memed: sistema integrado de prescrição digital utilizado pelo ClicDoc para geração e envio de documentos médicos ao paciente por SMS ou e-mail.

h) Dados Pessoais: informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável, conforme definição da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

i) Dados de Saúde: dados pessoais referentes à saúde física ou mental do Paciente, classificados como dados sensíveis pela LGPD.

2. OBJETO E NATUREZA DOS SERVIÇOS

2.1 Serviço Prestado

O ClicDoc disponibiliza ao Paciente acesso a consultas médicas online realizadas por médicos clínicos gerais em regime de plantão, por meio de chat interativo com recursos multimídia, conforme autorizado pela Lei nº 14.510/2022 e regulamentado pela Resolução CFM nº 2.314/2022.

2.2 Modalidade de Atendimento

O atendimento no ClicDoc é realizado exclusivamente em regime de plantão, o que implica que:

- O Paciente não poderá escolher o médico que realizará seu atendimento;
- O atendimento será iniciado pelo médico plantonista disponível no momento da solicitação;
- Não há garantia de atendimento pelo mesmo médico em consultas futuras;
- O tempo médio de espera para início da consulta pode variar conforme a demanda na Plataforma.

2.3 Canal de Atendimento

Toda a consulta é realizada exclusivamente por meio de chat dentro do aplicativo ClicDoc, com possibilidade de envio de:

- Imagens (fotografias de lesões, documentos, exames anteriores, etc.);
- Vídeos (gravações relevantes para a avaliação clínica);
- Áudios (mensagens de voz para melhor comunicação).

2.4 Limitações do Serviço

O ClicDoc não substitui o atendimento médico presencial em situações de urgência e emergência. O serviço é destinado a consultas de baixa e média complexidade. O Paciente é expressamente alertado que, em caso de emergência médica, deve acionar imediatamente o SAMU (192), Corpo de Bombeiros (193) ou se dirigir à Unidade de Pronto Atendimento (UPA) mais próxima.

3. CADASTRO E REQUISITOS DE ACESSO

3.1 Requisitos do Usuário

Para utilizar o ClicDoc, o Paciente deve:

- Ser maior de 18 (dezoito) anos de idade ou ter autorização expressa de responsável legal;
- Possuir smartphone ou tablet com sistema operacional iOS 12 ou Android 8.0 ou superior;
- Dispor de conexão estável à internet (recomenda-se Wi-Fi ou 4G/5G);
- Possuir conta de e-mail válida e número de telefone celular ativo.

3.2 Processo de Cadastro

O cadastro exige o fornecimento das seguintes informações mínimas:

- Nome completo, conforme documento oficial de identificação;
- Data de nascimento;
- CPF (Cadastro de Pessoa Física);
- Endereço de e-mail válido;
- Número de telefone celular;
- Endereço completo com CEP.

3.3 Veracidade das Informações

O Paciente declara que todas as informações fornecidas no cadastro são verdadeiras, completas e atualizadas, sendo responsável por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de informações falsas, imprecisas ou desatualizadas. O ClicDoc poderá, a qualquer tempo, solicitar documentos comprobatórios e cancelar cadastros com informações inconsistentes.

3.4 Segurança da Conta

O Paciente é responsável pela confidencialidade de suas credenciais de acesso (login e senha) e por todas as atividades realizadas em sua conta. Em caso de uso não autorizado, o Paciente deve comunicar imediatamente o ClicDoc através dos canais de atendimento disponíveis.

4. CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

4.1 Processo de Contratação

A consulta é contratada diretamente pelo Paciente por meio do aplicativo, mediante as seguintes etapas: (i) acesso à Plataforma; (ii) seleção do serviço de teleconsulta; (iii) revisão e aceite dos presentes Termos de Uso; (iv) escolha da forma de pagamento; (v) confirmação do pagamento; e (vi) início da fila de atendimento.

4.2 Formas de Pagamento

O ClicDoc aceita as seguintes formas de pagamento:

- Cartões de crédito das principais bandeiras (Visa, Mastercard, Elo, American Express);

- Cartões de débito;
- PIX;
- Outras formas eventualmente disponibilizadas na Plataforma.

O pagamento é processado por gateway de pagamento parceiro, estando sujeito às políticas e condições desse parceiro.

4.3 Valores

O valor da consulta será exibido com clareza ao Paciente antes da conclusão da contratação, conforme previsto pelo Código de Defesa do Consumidor. Os preços poderão ser alterados pelo ClicDoc, sem necessidade de aviso prévio, sendo sempre respeitado o valor vigente no momento da contratação.

4.4 Política de Reembolso

O reembolso será realizado nas seguintes situações:

- Caso o Paciente não seja atendido por ausência de médico disponível: reembolso integral;
- Caso a consulta seja interrompida por falha técnica imputável ao ClicDoc: reembolso integral ou reagendamento, a critério do Paciente;
- Cancelamento pelo Paciente antes do início do atendimento: reembolso integral, desde que solicitado antes de 24 horas da contratação.

Após o início da consulta pelo médico, não haverá reembolso, exceto nas hipóteses acima. O reembolso será processado em até 10 (dez) dias úteis, pelo mesmo meio de pagamento utilizado.

4.5 Ausência de Plano ou Convênio

O ClicDoc não possui convênio com operadoras de planos de saúde. O serviço é prestado exclusivamente pelo regime de pagamento particular.

5. DINÂMICA DA TELECONSULTA

5.1 Início do Atendimento

Após a confirmação do pagamento, o Paciente será incluído em fila de espera virtual. Um médico plantonista disponível iniciará a consulta tão logo seja possível. O Paciente receberá notificação pelo aplicativo quando o atendimento for iniciado.

5.2 Condução da Consulta

Durante a teleconsulta, o Paciente deve:

- Responder prontamente às mensagens do médico;
- Fornecer informações verdadeiras sobre seus sintomas, histórico médico e medicamentos em uso;
- Enviar imagens, vídeos ou áudios quando solicitado pelo médico, para melhor avaliação clínica;
- Permanecer disponível no aplicativo durante toda a consulta.

5.3 Inatividade do Paciente

Caso o Paciente permaneça inativo por período superior a 10 (dez) minutos sem resposta durante a consulta, o médico poderá encerrá-la, sem direito a reembolso.

5.4 Encerramento da Consulta

A consulta poderá ser encerrada pelo médico plantonista quando: (i) o atendimento for concluído; (ii) o Paciente permanecer inativo por tempo excessivo; ou (iii) o médico avaliar não ser possível realizar o atendimento seguro à distância, orientando o Paciente a buscar atendimento presencial.

5.5 Ausência de Direito a Retorno

Em razão do modelo de atendimento em regime de plantão, o ClicDoc não oferece consulta de retorno. Após o encerramento da consulta, não será possível retomar o contato com o mesmo médico nem realizar novas solicitações relacionadas àquele atendimento. Caso o Paciente necessite de nova avaliação médica, deverá contratar uma nova teleconsulta.

5.6 Limitações do Atendimento à Distância

O Paciente está ciente de que a teleconsulta possui limitações inerentes ao atendimento remoto, incluindo a impossibilidade de realização de exame físico presencial. O médico poderá, a qualquer momento, indicar a necessidade de consulta presencial ou encaminhamento a serviço de urgência/emergência, caso avalie que o quadro do Paciente não pode ser adequadamente tratado de forma remota.

6. DOCUMENTOS MÉDICOS

6.1 Emissão de Documentos

Ao término da teleconsulta, conforme avaliação do médico plantonista, poderão ser emitidos os seguintes documentos:

- Receituário médico (receita simples ou receita de controle especial, quando aplicável);
- Atestado médico;
- Solicitação de exames complementares;
- Declaração de comparecimento;
- Encaminhamento a especialista;
- Outros documentos pertinentes ao caso clínico.

6.2 Envio via Memed

Os documentos médicos são gerados e enviados por meio do sistema integrado Memed, plataforma de prescrição digital homologada pelo CFM, e encaminhados ao Paciente via:

- SMS para o número de celular cadastrado; e/ou
- E-mail para o endereço cadastrado.

Os documentos possuem assinatura digital do médico, garantindo sua autenticidade e validade jurídica. O Paciente deve verificar a conformidade do número de celular e do e-mail cadastrados antes do início da consulta.

6.3 Validade dos Documentos

Os documentos emitidos pelo sistema têm plena validade jurídica e são aceitos por farmácias, laboratórios e demais estabelecimentos de saúde, conforme disposto na Resolução CFM nº 2.314/2022 e na Lei nº 14.510/2022. Receitas de medicamentos sujeitos a controle especial seguirão as regulamentações específicas da ANVISA.

6.4 Acesso ao Histórico

O Paciente poderá acessar seus documentos médicos emitidos anteriormente diretamente no aplicativo ClicDoc, na seção "Meu Histórico", por período de até 5 (cinco) anos, conforme exigência legal de guarda de prontuário.

6.5 Emissão de Documentos Pós-Consulta

Após o encerramento da consulta, não será possível solicitar a emissão ou alteração de documentos médicos. Caso o Paciente não tenha recebido os documentos emitidos pelo médico, deverá contatar o suporte do ClicDoc em até 24 (vinte e quatro) horas após o término do atendimento.

7. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

7.1 Controlador de Dados

O ClicDoc, na qualidade de controlador de dados pessoais, trata as informações do Paciente em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normas aplicáveis.

7.2 Dados Coletados

Para a prestação dos serviços, o ClicDoc coleta e trata as seguintes categorias de dados:

- Dados de identificação: nome, CPF, data de nascimento, endereço;
- Dados de contato: e-mail, telefone celular;
- Dados de saúde (dados sensíveis): informações clínicas fornecidas durante a consulta, histórico médico, medicamentos em uso, alergias, imagens, vídeos e áudios relacionados à condição de saúde;
- Dados de acesso e uso da Plataforma: log de acessos, dispositivo utilizado, endereço IP;
- Dados de pagamento: informações necessárias para processamento da transação financeira (não armazenamos dados de cartão em nossos servidores).

7.3 Bases Legais para Tratamento

O tratamento dos dados do Paciente é realizado com base nas seguintes hipóteses legais previstas na LGPD:

- Consentimento livre, informado e inequívoco do titular (art. 7º, I, e art. 11, I, da LGPD);
- Execução de contrato (art. 7º, V, da LGPD);
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II, da LGPD);
- Tutela da saúde, exclusivamente por profissionais de saúde ou entidades sanitárias (art. 11, II, "f", da LGPD).

7.4 Finalidades do Tratamento

Os dados do Paciente são utilizados para:

- Realização da teleconsulta e prestação dos serviços médicos contratados;
- Emissão, armazenamento e envio de documentos médicos;
- Manutenção de prontuário eletrônico do paciente;
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- Comunicações relacionadas ao serviço (notificações, confirmações, alertas);
- Melhoria da Plataforma e dos serviços prestados;
- Prevenção a fraudes e segurança da informação.

7.5 Compartilhamento de Dados

Os dados do Paciente poderão ser compartilhados com:

- Médicos plantonistas cadastrados na Plataforma, estritamente para fins de atendimento;
- Meded, para emissão e envio de prescrições digitais;
- Gateway de pagamento, para processamento de transações financeiras;
- Autoridades públicas de saúde, quando exigido por lei ou determinação judicial;
- Parceiros tecnológicos (processadores), mediante garantias contratuais de proteção de dados.

O ClicDoc não comercializa dados pessoais de Pacientes com terceiros.

7.6 Direitos do Titular

O Paciente, na qualidade de titular de dados pessoais, tem assegurados os seguintes direitos, nos termos da LGPD:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou excessivos;
- Portabilidade dos dados;
- Eliminação dos dados tratados com consentimento, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória;
- Informação sobre compartilhamento de dados;
- Revogação do consentimento;
- Oposição ao tratamento realizado com fundamento em outras hipóteses legais.

Para exercer seus direitos, o Paciente deve contatar o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) do ClicDoc pelo e-mail: privacidade@clicdoc.com.br.

7.7 Segurança dos Dados

O ClicDoc adota medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais do Paciente contra acesso não autorizado, perda, destruição ou divulgação indevida, incluindo criptografia de dados em trânsito e em repouso, controles de acesso e monitoramento contínuo de segurança.

7.8 Retenção de Dados

Os dados de saúde e prontuários médicos serão mantidos pelo prazo mínimo de 20 (vinte) anos, conforme a Resolução CFM nº 1.821/2007. Demais dados pessoais serão

retidos pelo período necessário às finalidades que motivaram sua coleta ou conforme exigência legal.

7.9 Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

O ClicDoc designou um Encarregado de Proteção de Dados, responsável por atender às solicitações dos titulares e comunicar-se com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Contato: privacidade@clicdoc.com.br.

8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

O Paciente se compromete a:

- Fornecer informações médicas verídicas e completas durante a teleconsulta, ciente de que dados imprecisos podem prejudicar o diagnóstico e a conduta médica;
- Não utilizar a Plataforma para fins ilícitos, fraudulentos ou que possam prejudicar terceiros;
- Não reproduzir, copiar, distribuir ou comercializar qualquer conteúdo da Plataforma sem autorização expressa do ClicDoc;
- Não tentar burlar sistemas de segurança ou acessar informações de outros usuários;
- Manter seu dispositivo e conexão à internet em boas condições de funcionamento para a realização da consulta;
- Tratar o médico e os colaboradores do ClicDoc com respeito e urbanidade, sendo vedado o uso de linguagem ofensiva ou abusiva;
- Notificar o ClicDoc imediatamente sobre qualquer problema técnico ou de segurança percebido;
- Não utilizar a teleconsulta como substituto ao atendimento de urgência/emergência quando a situação clínica assim o exigir.

9. RESPONSABILIDADES DO CLICDOC

9.1 Responsabilidades Assumidas

O ClicDoc se compromete a:

- Disponibilizar plataforma tecnológica segura, funcional e adequada à prática da telemedicina;
- Garantir que os médicos cadastrados possuam registro válido no CRM e estejam habilitados para a prática da telemedicina;
- Manter o sigilo das informações médicas do Paciente;
- Tratar os dados pessoais do Paciente em conformidade com a LGPD;
- Fornecer canais de suporte ao Paciente para resolução de dúvidas e problemas técnicos;
- Emitir e enviar os documentos médicos gerados pelo sistema Memed ao Paciente.

9.2 Limitação de Responsabilidade

O ClicDoc atua como plataforma intermediária entre o Paciente e o médico. A responsabilidade civil pelo ato médico, diagnóstico e conduta terapêutica é exclusiva do médico plantonista que realizou o atendimento, nos termos do Código de Ética Médica e da legislação vigente.

O ClicDoc não se responsabiliza por:

- Resultados do atendimento médico ou eficácia do tratamento prescrito;
- Falhas de conexão à internet ou problemas técnicos no dispositivo do Paciente;
- Informações falsas ou incompletas fornecidas pelo Paciente ao médico;
- Danos decorrentes do uso indevido da Plataforma pelo Paciente;
- Indisponibilidade temporária da Plataforma por motivos de manutenção, caso fortuito ou força maior.

10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todos os direitos de propriedade intelectual relacionados à Plataforma ClicDoc, incluindo mas não se limitando a marca, logotipo, interface, código-fonte, banco de dados, conteúdos e funcionalidades, são de titularidade exclusiva do ClicDoc ou de seus licenciados, protegidos pela Lei nº 9.279/1996 (Lei da Propriedade Industrial) e Lei nº 9.610/1998 (Lei de Direitos Autorais).

O Paciente recebe uma licença pessoal, não exclusiva, intransferível e revogável para usar o aplicativo ClicDoc exclusivamente para os fins previstos nestes Termos de Uso. É vedada qualquer reprodução, modificação, distribuição ou engenharia reversa do aplicativo.

11. ALTERAÇÕES NOS TERMOS DE USO

O ClicDoc reserva-se o direito de modificar estes Termos de Uso a qualquer momento, mediante comunicação prévia ao Paciente por e-mail ou notificação no aplicativo com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, exceto em casos de exigência legal que demandem alterações imediatas.

O uso continuado da Plataforma após a vigência das alterações implicará na aceitação tácita dos novos termos. Caso o Paciente não concorde com as alterações, deverá cessar o uso da Plataforma e solicitar o cancelamento de sua conta.

12. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DE CONTA

12.1 Cancelamento pelo Paciente

O Paciente poderá solicitar o cancelamento de sua conta a qualquer momento, diretamente pelo aplicativo ou pelo e-mail contato@clicdoc.com.br. O cancelamento não exclui as obrigações financeiras decorrentes de consultas já realizadas.

12.2 Suspensão pelo ClicDoc

O ClicDoc poderá suspender ou encerrar a conta do Paciente, a qualquer tempo e sem aviso prévio, nas seguintes hipóteses:

- Violação de qualquer disposição destes Termos de Uso;
- Fornecimento de informações falsas no cadastro;
- Comportamento abusivo ou ofensivo perante médicos ou colaboradores;
- Suspeita de uso fraudulento da Plataforma;
- Determinação judicial ou ordem de autoridade competente.

13. SOLUÇÃO DE CONFLITOS E ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

13.1 Canais de Atendimento

O Paciente poderá contatar o ClicDoc pelos seguintes canais:

- E-mail: contato@clicdoc.com.br
- Chat por Whatsapp: (51)33765090

13.2 Prazo de Resposta

O ClicDoc se compromete a responder às solicitações de suporte em até 2 (dois) dias úteis e reclamações formais em até 5 (cinco) dias úteis.

13.4 Foro

Fica eleito o foro da comarca do domicílio do Paciente para dirimir quaisquer litígios decorrentes destes Termos de Uso, nos termos do art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a legislação brasileira.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

Se qualquer disposição destes Termos de Uso for considerada inválida ou inexecutável, as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito. A invalidade parcial não contamina as demais cláusulas.

A omissão do ClicDoc em exigir o cumprimento de qualquer disposição destes Termos de Uso não constitui renúncia ao direito de fazê-lo no futuro.

Estes Termos de Uso constituem o acordo integral entre o Paciente e o ClicDoc com relação ao objeto aqui tratado, substituindo qualquer entendimento ou acordo anterior.

Em caso de dúvidas sobre estes Termos de Uso ou sobre a Política de Privacidade do ClicDoc, entre em contato pelo e-mail: contato@clicdoc.com.br.

15. ACEITE ELETRÔNICO

Ao clicar em "LI E ACEITO OS TERMOS DE USO" durante o processo de cadastro ou de contratação da teleconsulta, o Paciente declara expressamente que:

- Leu e compreendeu integralmente estes Termos de Uso;
- Concorde com todas as suas disposições;
- Autoriza o tratamento de seus dados pessoais, incluindo dados de saúde, conforme descrito na Seção 7;

- Está ciente das limitações e condições do serviço de teleconsulta em regime de plantão;
- Reconhece que o aceite eletrônico tem plena validade jurídica, nos termos da Lei nº 14.063/2020 e do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

ClicDoc Teleconsultas Médicas

Versão 1.0 | Fevereiro de 2026