



CONDIÇÕES GERAIS

Bradesco Elo Rede Mais Saúde

Titular + 3 Dependentes

1. **BOAS-VINDAS**

Olá! Parabéns pela aquisição! Esta solução foi criada para te ajudar a manter sua saúde e bem-estar em dia.

A REDE MAIS SAÚDE através de seu Programa oferece um ecossistema de saúde que facilita o acesso a clínicas e laboratórios, que atendem nas diversas áreas da medicina tradicional e complementar. Entre outras esferas, através da orientação de saúde e consultas médicas online, ofereceremos aos usuários agendamento e acesso em diversas especialidades médicas sem sair de casa e na palma da mão. Nossos usuários também contam com uma gama de assistências e seguros para sua segurança.

O **Programa** oferece assinaturas de assistência, benefícios e desconto em saúde, **não se confundindo com um plano de saúde**. Da mesma forma, o programa não realiza intermediação financeira dos serviços e procedimentos realizados, sendo de responsabilidade do Parceiro de Saúde que presta os serviços realizar a cobrança de seus serviços nos meios de pagamentos disponíveis em seu estabelecimento. **Os serviços oferecidos não atendem urgências e emergências**.

Você terá os benefícios que apresentamos nessas Condições Gerais ao longo da vigência da apólice, estando alguns serviços atrelados ao acionamento de cobertura. Se tiver alguma dúvida, por favor, faça contato conosco através dos nossos canais de atendimento, ficaremos felizes em ajudar!

O acesso aos canais digitais se dará com login e senha. Nos canais digitais você terá disponível uma equipe multidisciplinar, orientada a realizar os serviços e agendamentos de saúde de forma humanizada, de acordo com a sua necessidade. O cliente receberá as instruções para acessar a plataforma digital. Assim que entrar, terá acesso aos serviços disponibilizados nesta Condição Geral. Cada um deles estão especificados a partir dos itens abaixo.

2. **DEFINIÇÕES**

- A) **Canais digitais (Aplicativo/Portal Web):** Ferramentas utilizadas para acessar os serviços do Programa, por meio celular, computador e/ou tablet.
- B) **Central de atendimento:** Canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao **USUÁRIO** em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento.
- C) **Carência:** O prazo pré-estabelecido para realizar o acionamento de determinada assistência ou seguro dentro do **Programa**.
- D) **Condições Gerais:** Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades e/ou coberturas do Programa, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes.
- E) **Procedimentos:** Ação ou atividade praticada pelo Parceiro de Saúde responsável, podendo ele ser médico, dentista, enfermeiro, psicólogo ou

psiquiatra, com os objetivos gerais de prestar assistência, a fim de investigar as condições de saúde do solicitante.

- F) **Parceiros de Saúde:** Entende-se por PARCEIRO DE SAÚDE, os profissionais e os estabelecimentos de saúde, terapias, bem-estar, odontologia, laboratórios, centro de diagnósticos e farmácias que prestarão atendimentos aos **USUÁRIOS** nos moldes do Programa. O **USUÁRIO** efetua o pagamento diretamente ao PARCEIRO DE SAÚDE dos serviços. Todos os valores praticados nos serviços de medicina são estabelecidos com referência nas tabelas AMB, CBHPM ou até mesmo definidos diretamente pelo PARCEIRO DE SAÚDE. O Programa não limita a utilização por idade e doenças anteriores.
- G) **Regulamento ou Termo:** Todo o disposto no presente documento.
- H) **Titular:** Pessoa física, devidamente qualificada ao uso do Programa e responsável pelas obrigações financeiras.
- I) **Dependentes:** Pessoa física, devidamente qualificada e indicada pelo Titular ao uso do Programa.
- J) **Usuário:** Entende-se por **USUÁRIO**, a pessoa física, que usufrui do Programa por direito de uso.

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

Descrição	Limite de utilização	Coberturas
Agendamento de Saúde	Não aplicável	Titular + 3 Dependentes
Orientação de Saúde Online	15 Acionamentos/mês	Titular + 3 Dependentes
Consulta Médica Online Clínico + Especialista em Pediatria	4 Acionamentos/mês entre todos os usuários, caso esse limite seja excedido, independentemente da especialidade, será cobrado um valor de R\$ 25,00 por consulta	Titular + 3 Dependentes
Descontos em Medicamentos	Não aplicável	Titular + 3 Dependentes

3.1 AGENDAMENTO DE SAÚDE

Entendendo as necessidades de cada usuário, disponibilizamos uma equipe multidisciplinar capacitada para fornecer indicações de clínicas e serviços em determinada região, horário ou faixa de preço. Além disso, possibilitamos o acesso a descontos de até 80% no valor particular e oferecemos orientações sobre os serviços de saúde públicos e privados.

Serviços que podem ser agendados:

Consultas: Nosso serviço de Agendamento de Saúde, conforme a necessidade do paciente e a disponibilidade de agenda das clínicas, facilita o agendamento nas especialidades listadas abaixo, considerando a região, o horário, o preço e os

descontos disponíveis.

Especialidades médica		Terapias
Alergia e imunologia	Homeopatia	Fisioterapia
Anestesiologista	Mastologia	Fonoaudiologia
Angiologia	Nefrologia	Nutrição
Cardiologia	Neurocirurgia	Psicologia
Cirurgia Vascular	Neurologia	Terapia Ocupacional
Cirurgia Geral	Nutrologia	
Cirurgia Pediátrica	Oftalmologia	
Cirurgia Plástica	Ortopedia e Traumatologia	
Clínica Médica	Otorrinolaringologia	
Dermatologia	Pediatria	
Endocrinologia e Metabolologia	Pneumologia	
Gastroenterologia	Psiquiatria	
Geriatria	Reumatologia	
Ginecologia e Obstetrícia	Urologia	
Hematologia e Hemoterapia		

Exames: Exames Laboratoriais* (ex. Hemograma, Glicemia), Exames de Imagem, Ressonância Magnética, Raio-X, Ultrassonografia, entre outros.

*com possibilidade de coleta domiciliar, consulte disponibilidade em sua região.

Serviços de Bem-Estar e Estética: Acupuntura, Nutricionista, Massagem, Peeling, Pilates, RPG, Podologia, Alongamento Unha, Depilação, Design De Sobancelha, Drenagem Linfática, Limpeza De Pele.

Vacinas*: Hepatite A e B, HPV, Gripal, Tríplice Valente, Tríplice Viral, entre outras.

*com possibilidade de coleta domiciliar, consulte disponibilidade em sua região.

O Programa não oferece garantia de cobertura nem realiza intermediação financeira dos serviços e procedimentos realizados, sendo responsabilidade do profissional efetuar a cobrança pelos seus serviços por meio das opções de pagamento disponíveis em seu estabelecimento. Além disso, o **Programa não mantém exclusividade com profissionais ou clínicas.**

Regras do Serviço:

- **Abrangência:** Nacional
- **Acionamento/Utilização:** Central de atendimento, WhatsApp ou canais digitais.
- **Comprovação de Agendamento:** Após o primeiro contato, o usuário receberá

as opções de agendamento via canal escolhido. Fica a critério do **Usuário** escolher em qual clínica/laboratório de preferência e datas e horário compatíveis com suas necessidades. Após confirmação, o **Usuário** receberá uma Guia de Encaminhamento contendo os dados das clínicas/laboratório, horário do agendamento, valor cobrado pelo parceiro de saúde e valor que o **Usuário** irá pagar pelo **Programa**.

- **Horário de Atendimento:** Atendimento 24x7x365, o atendimento poderá ocorrer através da central de atendimento, WhatsApp ou canais digitais.
- **Dependentes:** O titular poderá incluir até 3 dependentes para usufruir do serviço sem necessidade de comprovação de vínculo familiar e sem limite de idade.
- **Cancelamento:** Quaisquer pagamentos por serviços prestados ou bens adquiridos junto aos Parceiros de Saúde são de inteira responsabilidade do **Usuário**, sendo efetuados diretamente ao **PARCEIRO**.

Exclusões do serviço:

- a. O **Programa** não se responsabiliza pelos serviços e procedimentos médicos e/ou odontológicos, laboratoriais e hospitalares indicados, estando o atendimento destes subordinados às éticas dos respectivos órgãos de classe e do mercado;
- b. O **Programa** não se responsabiliza por quaisquer despesas relacionadas ou não à prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo;
- c. Aplicação de medicações ou qualquer outro serviço disponível nas clínicas, laboratórios e profissionais;
- d. O pagamento é feito diretamente pelo usuário ao parceiro de saúde no momento do atendimento, utilizando o meio de pagamento disponível. É responsabilidade do usuário solicitar os recibos necessários para comprovação do serviço e para fins tributários. O **Programa** não assume qualquer responsabilidade, direta ou indireta, por encargos fiscais ou parafiscais decorrentes do uso dos serviços e produtos indicados;
- e. Fornecimento gratuito de medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto comercializado nas clínicas, laboratórios ou profissionais indicados;
- f. Serviço não contempla intermediação financeira dos serviços utilizados, cabendo ao usuário efetuar o pagamento diretamente aos parceiros de saúde e sendo de responsabilidade do profissional que presta o serviço realizar a cobrança dos serviços de acordo com seus meios de pagamento disponíveis em seu estabelecimento comercial;
- g. O **Programa** não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por falhas, omissões ou ações dos Parceiros de Saúde, que são profissionais e empresas independentes, sendo eles os únicos responsáveis pela qualidade e segurança dos serviços e produtos oferecidos.

3.2 ORIENTAÇÃO DE SAÚDE ONLINE

O serviço de **Orientação de Saúde Online** consiste em um atendimento realizado por uma equipe especializada, formada por profissionais de enfermagem. O objetivo do serviço é orientar o paciente na adoção de melhores práticas para o cuidado com a saúde, de acordo com a necessidade específica do momento. Este serviço cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Código de Ética Médica e o Código de Ética da Enfermagem (Coren e Cofen), garantindo que todas as informações sejam protegidas de forma ética e segura.

Este atendimento poderá ter três (3) desfechos:

1. Receberá orientações de autocuidado;
2. Será direcionado a buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um Hospital;
3. Será direcionado para o atendimento médico em consulta eletiva.

Regras do Serviço:

- **Acionamento/Utilização:** Central de atendimento e canais digitais.
- **Atendimento:** Disponível 24 horas 7 dias na semana.
- **Dependentes:** O titular poderá incluir até 3 dependentes para usufruir do serviço sem necessidade de comprovação de vínculo familiar e sem limite de idade.
- **Limite de Utilização:** Uso limitado a 15 (quinze) acionamentos mensais por usuário ativo.

Exclusões do Serviço:

- a. Este serviço não fornece garantia, subsídio ou cobertura para os atendimentos dos direcionamentos realizados pelo time de enfermagem;
- b. Não oferece garantia, subsídio ou cobertura para medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto ou serviço de clínicas, laboratórios ou profissionais indicados.

3.3 CONSULTA ONLINE + CLÍNICO + PEDIATRA

O serviço consiste em um atendimento realizado por uma equipe de saúde formada por profissionais de enfermagem, responsáveis por realizar a avaliação inicial e a triagem do paciente. O objetivo é avaliar o nível de risco e orientar o paciente na adoção de melhores práticas para o cuidado com a saúde, conforme a necessidade específica do momento.

O atendimento com os profissionais de enfermagem poderá ter os seguintes desfechos:

1. Receberá orientações de autocuidado;
2. Será direcionado a buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um Hospital;
3. Será direcionado para o atendimento online com médico generalista em consulta eletiva.

Com base na avaliação, o profissional de saúde pode direcionar o usuário para um médico generalista, garantindo maior eficácia na busca por uma solução adequada à

condição apresentada.

Caso necessário, o médico generalista poderá encaminhar o usuário a um especialista. Nesse cenário, o atendimento será redirecionado para a equipe de enfermagem, que será responsável pelo agendamento da especialidade indicada.

Os atendimentos serão realizados online, por meio de videoconferência com profissionais habilitados. O link de acesso será enviado ao paciente via SMS ou WhatsApp.

Este atendimento poderá ter os seguintes desfechos:

1. Prescrição medicamentosa;
2. Prescrição de exames complementares para diagnóstico;
3. Emissão de atestados/documentos de saúde;
4. Encaminhamento para atendimento médico presencial eletivo ou emergencial caso necessário. Sendo que, os serviços oferecidos dentro do **Programa** não atendem urgências e emergências.

A utilização da Consulta Online **não é indicada para atendimento de emergências médicas.**

Regras do Serviço:

- **Acionamento/Utilização:** Canais digitais.
- **Atendimento Clínico Geral:** Disponível 24 horas 7 dias na semana.
- **Atendimento Especialidades Médicas:** Disponível de segunda a sexta-feira das 09:00 às 18:00h exceto feriados, de acordo com a disponibilidade de agenda dos profissionais.
- **Especialidades:** Pediatria.
- **Dependentes:** O titular poderá incluir até 3 dependentes para usufruir do serviço sem necessidade de comprovação de vínculo familiar e sem limite de idade.
- **Limite de Utilização:** Uso limitado a 4 (cinco) acionamentos mensais entre todos os usuários. Caso esse limite seja excedido, independentemente da especialidade, será cobrado um valor de R\$ 25,00 por consulta.

Exclusões do Serviço:

- a. Este serviço não fornece garantia, subsídio ou cobertura para os atendimentos dos direcionamentos realizados pelo time de enfermagem;
- b. Não oferece garantia, subsídio ou cobertura para medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto ou serviço de clínicas, laboratórios ou profissionais indicados.

3.4 DESCONTOS EM MEDICAMENTOS

Oferece ao usuário o acesso a descontos em uma extensa rede de farmácias conveniadas. A partir de sua identificação e autorização através do sistema de cada estabelecimento, que será operacionalizado pelo balconista da farmácia.

Regras do Serviço:

- **Abrangência:** Nacional;
- **Acionamento:** Para utilização dos descontos em medicamentos, é necessária

- ativação do benefício através da Central de atendimento ou canais digitais;
- **Utilização:** Para obter os descontos em medicamentos é necessário apresentar na farmácia um documento com foto e CPF ou a sua Carteirinha Digital informando o autorizador que consta na carteirinha.
 - **Consulta da rede:** Para consultar a lista de rede de farmácias e listagem de medicamentos, o usuário poderá acessar através da central de atendimento ou canais digitais;
 - **Dependentes:** O titular poderá incluir até 3 dependentes para usufruir do serviço sem necessidade de comprovação de vínculo familiar e sem limite de idade.
 - **Descontos:** O usuário terá acesso a medicamentos com descontos até 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor.
 - **Exclusões:** Entrega e ou delivery de medicamentos e outros produtos comercializados pela rede de farmácias;

4. EXCLUSÕES PARA OS SERVIÇOS:

- a) Atendimento médico ou odontológico de urgência ou emergência;
- b) O **Programa** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do código civil, os eventos que causem embarços, impeçam a execução do **Programa** ou coloquem em risco a segurança do responsável, filhos ou terceiros;
- c) O **Programa** não se responsabiliza por quaisquer despesas relacionadas ou a não prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas condições gerais;
- d) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização do **Programa**, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço.

5. CANCELAMENTO, SUSPENSÃO DO PRODUTO E REATIVAÇÃO

A solicitação do **CANCELAMENTO** tem efeito imediato e caráter irrevogável. Após o cancelamento haverá cobertura para os serviços previstos na adesão até a vigência do período já pago. Não caberá nenhum pleito em caráter de devolução de qualquer valor pago ou que estejam a vencer no mês da solicitação do **CANCELAMENTO**.

Após o CANCELAMENTO, o USUÁRIO TITULAR só poderá contratar novamente o produto após 3 MESES. A ELEGIBILIDADE contará a partir do momento de adesão do usuário.

O **TITULAR** fica ciente que seu desligamento não o exime da obrigação de pagar integralmente as mensalidades já vencidas.

A PERMANÊNCIA mínima de DEPENDENTE ou TROCA de DEPENDENTE é de 6 (seis) meses.

O administrador do **PROGRAMA** poderá rescindir o presente Contrato, mediante simples denúncia notificada à parte contrária, nas seguintes hipóteses:

1. Por fraude comprovada, perdendo todos os **USUÁRIOS**, quaisquer direitos previstos neste Contrato, assim como da devolução de qualquer quantia paga, sem prejuízo das consequências e responsabilidades legais;
2. Por não pagamento da mensalidade por período superior a 5 (cinco) dias, consecutivos ou não, desde que o **USUÁRIO** seja comprovadamente notificado pelo administrador do programa.

6. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS (LEI Nº 13.709/2018)

O **Programa** atua em conformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

O **Programa** adota medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

O **USUÁRIO** concorda plenamente com todos os termos do Contrato e declara ter ciência que a **CONTRATADA** não oferece qualquer tipo de cobertura e/ou garantia de pagamento por serviços e procedimentos médicos e odontológicos prestados, inclusive ambulatoriais e de urgência e emergência, sendo certo que os mesmos obrigam o **USUÁRIO** ao pagamento dos valores e honorários diretamente ao **PARCEIRO DE SAÚDE** que presta os serviços, conforme consultado previamente por intermédio da **CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, cujos valores obedecerão acordo previamente firmado para atendimento do **SISTEMA DE SAÚDE**.

O **CONTRATADO** não presta qualquer serviço de natureza médica e odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de urgência ou emergência e nem fornece qualquer bem ou produto, não podendo ser responsabilizada por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões do **PARCEIRO DE SAÚDE**, cuja natureza se reveste de total independência, responsabilizando-se estes, assim, integralmente pelos serviços prestados.

O **TITULAR** declara para os devidos fins que as informações aqui prestadas e que integram o contrato são a expressão da verdade, sendo que o mesmo se responsabiliza pela formal comunicação a empresa, em caso de eventual alteração em qualquer dos dados. Declara igualmente que os endereços indicados estão aptos a receber correspondências.

Os parceiros de saúde indicados, assim como os benefícios oferecidos podem ser atualizados ou alterados sem aviso prévio.

Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas por nossa central de atendimento e/ou através da loja/site do mesmo.

O titular autoriza expressamente o **Programa** a enviar informações, promoções para sua caixa postal de e-mail e/ou celular.

Por fim, ao aderir ao **Programa** o contratante concorda com os Termos descritos neste **CONTRATO**.

Este **CONTRATO** deverá ser interpretado de acordo com as leis do Brasil. Toda e qualquer disputa originária ou relacionada a este Contrato deverá ser exclusivamente trazida perante a corte de São Paulo.

O **USUÁRIO TITULAR**, declara que tem plena ciência de que o **Programa**, tem condições distintas e não se trata de plano de saúde.

Canais de Acionamento e utilização da(s) Assistência(s):

Central de Atendimento: 0800 285 6211

WhatsApp: 11 9835-00126

Portal: <https://beneficiario.redemaisaude.com.br>

App: Rede Mais Saúde para Android e IOS