

Apresentação

O serviço de telemedicina por vídeo, realizado através de algoritmos clínicos por equipe especializada, formada por profissionais de enfermagem supervisionados por médicos devidamente habilitados.

Modalidade Individual

Segurado Principal.

Padrão de Serviço

Acesso a qualquer hora do dia ou da noite por meio de ligações gratuitas, vídeo chamada através da central de enfermeiras que farão a triagem e posterior agendamento com médico.

Limite de Idade

O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação, o atendimento para menores de idade deve ser acionado pelo adulto responsável.

Serviço de Assistência e Consulta clínico ou médico da Família

O serviço de telemedicina oferece proteção, a qualquer hora do dia ou da noite, através do telefone (0800 000 0405) para todo território nacional), vídeo chamadas por intermédio de link enviados por e-mail ao segurado ou aplicativo. O objetivo do serviço é orientar o segurado na melhor conduta a ser tomada frente à descrição dos sintomas: esclarecer dúvidas gerais sobre a saúde e fornecer orientações educativas, de autocuidado e repassar em casos determinados a consulta médica ou clínica. O grande diferencial do serviço é a proteção oferecida 24h, em qualquer situação. O motivo da ligação pode ser um mal-estar, uma febre ou qualquer outro sintoma.

Vigência

A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência

Os serviços de assistência 24h terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios

Profissionais de saúde habilitados à disposição do segurado durante dia e noite, orientando a procurar um determinado especialista de acordo com os sintomas ou em caso de urgência ou emergência o direcionamento adequado, oferecendo orientações necessárias no primeiro atendimento, inclusive as ações possíveis de serem realizadas em casa.

Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes do atendimento.

Regras da Assistência

- *Funcionamento 24h x 7 dias da semana;*
- *Atendimento prestado por profissionais de saúde habilitados;*
- *Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas;*

Características do serviço de orientação a saúde + consulta clínica ou médico de família

- *Funcionamento 24h x 7 dias da semana através de chamada gratuita (número 0800), Vídeo chamada por intermédio de link enviado por e-mail ou SMS*
- *Profissionais de saúde habilitados estarão à disposição do beneficiário justamente nos momentos de maior necessidade;*
- *Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma. Isso permite que as orientações e conduta sejam dadas considerando-se todas as informações disponíveis;*
- *Sistema de apoio à decisão lastreado por algoritmos clínicos, com base em evidências clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas;*
- *O conteúdo clínico é constantemente atualizado por equipes especializadas e adequado às diretrizes médicas atualizadas;*
- *Deslocamentos às emergências e hospitais somente quando necessário;*
- *Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;*
- *Fornece muitas orientações de autocuidado;*
- *Ligação de retorno para reavaliação pós atendimento com ligações de retorno é procedimento padrão;*

- *As vídeo consultas podem ser realizadas na hora ou ser agendada, conforme opção e conveniência, 24 horas por dia, todos os dias do ano;*
- *Conexão fácil e segura com médicos experientes;*
- *Comodidade e privacidade no acesso à consulta, sem necessidade de deslocamento;*
- *Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;*
- *A utilização da tele consulta como desfecho da tele triagem está indicada para condições médicas de baixa complexidade em atenção primária;*
- *A utilização da tele consulta não está indicada para atendimento de emergências médicas.*

SLA de atendimento

O SLA do atendimento de triagem é de 80% de ligações atendidas em até 60 segundos;

SLA de atendimento do médico de 80% em até 20min ou agendamento por definição do paciente em prazo máximo de 12h por urgência e 24h para eletiva.

Para fins do disposto nos itens anteriores, não serão contabilizados no cálculo do SLA os atendimentos a pacientes que possuam condições restritivas para os horários de agendamento disponíveis.

Sigilo e Ética

- *As informações fornecidas pelo Beneficiário, sujeito da prestação de serviços descrita neste instrumento, são legalmente confidenciais, somente poderão ser acessadas pela Equipe de Saúde envolvidos no atendimento, exceto para as exceções previstas em lei. As partes declaram-se cientes de que a equipe de Prestadores Credenciados poderá a qualquer tempo solicitar novas informações.*
- *O atendimento 24 horas adotará todas as medidas necessárias para assegurar o cumprimento das obrigações de confidencialidade. Devendo ainda proteger as informações que receber.*
- *O atendimento 24 horas cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei de Proteção de Dados e Código de Ética Médica, protegendo de forma ética e segura todas as informações.*
- *O dever de sigilo previsto neste item não será aplicável quando houver obrigação legal de divulgação, em virtude de lei ou de decisão judicial, hipótese em que as informações confidenciais devem ser fornecidas exclusivamente para aquelas pessoas que, em*

virtude de tal obrigação legal ou decisão judicial, devam recebê-las, sendo que o Beneficiário deve ser previamente informado, por escrito, acerca de tal obrigação.

- *As informações registradas, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados, mantidos pelo Prestador Credenciado.*

Exclusões

Não estão cobertos por esta assistência:

- *Consulta médica de médicos especialistas sem custo;*
- *Tratamento específicos ou recorrentes;*
- *Serviço de atendimento presencial;*
- *Serviço de remoção;*

Proteção Saúde - Descontos em consultas, exames e procedimentos odontológicos (Conta Saúde)

A Conta Saúde oferece acesso a rede credenciada para consultas e exames médicos e odontológicos particulares com preços reduzidos, tendo como forma de pagamento a utilização de cartão virtual pré-pago, disponível através do cartão físico, do site ou aplicativo MEU TEM.

Em caso de dúvidas ou informações sobre a Conta Saúde, rede credenciada ou recarga de cartão, estão disponíveis os seguintes canais de comunicação: Aplicativo MEU TEM, www.meutem.com.br e Central de atendimento 0800 000 0405 para Capitais e demais localidades

Vigência

A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência do contrato com a prestadora de serviço

Abrangência

Todo território nacional (Brasil).

Acesso ao benefício

- Entrar no site www.meutem.com.br ou baixar o Aplicativo MEU TEM, disponível no Google Play e na Apple Store.
- Efetuar o login no site ou aplicativo utilizando o número do CPF, e clicar no botão "AVANÇAR"; preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
- Inserir código por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro
- Confirmar a conclusão do cadastro para que a Conta Saúde / Cartão Pré Pago TEM SAÚDE seja ativado.
- Após a ativação do serviço, o cliente receberá via SMS o número de seu Cartão e senha pessoal para autorização de pagamentos na rede credenciada de consultas, exames médicos e odontológicos.
- Segurado poderá solicitar um agendamento de consulta conforme especialidade necessária ou de exames anexando/enviando o pedido médico, e em até 48h receberá os orçamentos do serviço de Concierge por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico,
- conforme canal de entrada da solicitação, onde o Segurado deverá escolher um prestador de serviço entre as opções disponíveis e ao comparecer à consulta/exame o mesmo informará o

número do cartão virtual ou físico juntamente com a senha recebida para realizar o pagamento do seu atendimento.

Cartão Virtual Proteção Saúde – (Conta Saúde)

- O Cartão Virtual Conta Saúde contido no site e aplicativo MEU TEM, pode ser utilizado, assim como em seu meio físico, para autorização e pagamento dos atendimentos na Rede Credenciada TEM.
- Após o agendamento realizado na Central de Atendimento da TEM, o cliente deverá efetuar a recarga do cartão (via boleto ou cartão de crédito) com, no mínimo, o valor da consulta ou exame escolhido, em até 2 (dois) dias antes da data agendada para comparecimento na clínica médica, odontológica ou laboratório.
- O cliente deverá apresentar o número do cartão virtual e senha enviada por SMS no momento do cadastramento à recepcionista do laboratório para autorização e pagamento da consulta ou exame.

Recarga Proteção Saúde – (Conta Saúde)

O cliente poderá efetuar a recarga de seu Cartão Pré-Pago TEM SAÚDE pelo site www.meutem.com.br, aplicativo MEU TEM ou via Central de Atendimento TEM. Para aquisição dos créditos, o cliente poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário ou cartão de crédito.

Em caso de aquisição de crédito via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão no valor de R\$ 2,50. Se a aquisição do crédito ocorrer via cartão de crédito, o cliente terá a possibilidade de parcelar sua compra em até 12x sem juros – o valor mínimo de parcela é R\$ 30,00.

Caso o cliente deseje estornar os valores creditados via cartão de crédito ou valor creditado via boleto bancário, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento TEM. Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque

Observação: A REDE TEM não é seguro ou plano de saúde.