

REGULAMENTO

TELEMEDICINA ESPECIAL APOSVALE



SEGURADORA

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. PADRÃO DE SERVIÇO	3
3. LIMITE DE IDADE.....	3
4. VIGÊNCIA	3
5. ABRANGÊNCIA.....	3
6. SIGILO E ÉTICA	4
TELEMEDICINA ESPECIAL APOSVALE.....	5
1. TELE TRIAGEM	5
2. TELEMEDICINA – ATENDIMENTO MÉDICO – CLÍNICO GERAL	7
3. REDE GERAL DE SAÚDE	8

1. OBJETIVO

Os serviços descritos neste Regulamento são disponibilizados pela Assistência por meio de sua Rede Credenciada, com a finalidade de orientar dúvidas de saúde e fornecer atendimento médico, em conformidade com os critérios estabelecidos neste documento.

O objetivo é orientar sobre a conduta adequada diante de sintomas como indisposição, febre ou outros sinais clínicos.

Todos os atendimentos iniciam-se com **teletriagem**. Caso seja identificada a necessidade de encaminhamento para consulta médica eletiva ou pronto atendimento (urgência), o beneficiário poderá optar por:

- Comparecer a um atendimento presencial de sua escolha, ou
- Ser direcionado imediatamente para uma teleconsulta.

É possível também agendar a teleconsulta em horário previamente combinado com o beneficiário.

Para fins deste Regulamento, considera-se **atenção primária à saúde** os serviços médicos destinados à prevenção, diagnóstico e tratamento de condições de menor complexidade, integrando ações preventivas e terapêuticas via atendimento remoto. Casos de maior complexidade ou que não possam ser resolvidos por teleatendimento serão direcionados para atendimento presencial, conforme avaliação do médico responsável.

2. PADRÃO DE SERVIÇO

O serviço de telemedicina oferece **atendimento contínuo**, em todo o território nacional, por telefone **(0800 000 0405)** ou por videochamada via link enviado ao beneficiário por e-mail ou aplicativo.

O serviço está disponível **24 horas por dia, 7 dias por semana**, por meio de telefone gratuito ou videochamadas realizadas pela central de suporte.

Os profissionais de saúde são capacitados e estão à disposição do beneficiário em tempo integral, oferecendo orientação quanto à necessidade de especialistas ou atendimento de urgência, incluindo recomendações de cuidados que podem ser realizados em casa.

3. LIMITE DE IDADE

A faixa etária para adesão será definida na proposta de contratação.

Atendimentos de menores de idade devem ser solicitados pelo responsável legal.

4. VIGÊNCIA

A cobertura dos serviços de assistência é válida durante o período de vigência da apólice contratada junto à Seguradora.

5. ABRANGÊNCIA

Os serviços de assistência estão disponíveis em **todo o território nacional**.

6. 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.**

TELEMEDICINA ESPECIAL APOSVALE

O beneficiário terá acesso a:

- Teletriagem – Avaliação inicial de sintomas por enfermeiros;
- Teleconsulta com clínico geral – Sem cobrança de coparticipação;
- Rede de saúde geral – Acesso a atendimentos presenciais quando necessário.

1. TELE TRIAGEM

1.1. ATENDIMENTO

Atendimento de saúde realizado através de triagem inicial por enfermeiros capacitados para orientar causas e sintomas e se necessário direcionar para médico plantonista.

Modalidade Individual: Segurado Principal.

- a) Encaminhamento às emergências e hospitais somente quando necessário.
- b) Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados.
- c) Não prescreve medicamentos nem realiza diagnósticos.
- d) Fornece muitas orientações de autocuidado.

1.2. ACESSO

Padrão do Serviço: Acesso online a qualquer hora do dia ou da noite por meio de aplicativo Google Play e/ou APP Store, conforme o item 1.2.1 e 1.2.2:

- 1.2.1. Através do Site: 77med.com.br
- 1.2.2. Através do aplicativo (baixar) [aplicativo 77MED](#), disponível no Google Play e Apple Store.
- 1.2.3. Central de Atendimento 0800 000 0405

1.3. SERVIÇO E ASSISTÊNCIA

Serviço realizado através de triagem inicial por enfermeiros capacitados para orientar causas sintomas e se necessário direcionar para médico plantonista, com sistema de apoio à decisão lastreado por algoritmos clínicos com base em evidências também clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas;

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 todas as informações disponíveis.

O conteúdo clínico é constantemente atualizado por equipes especializadas e adequado às diretrizes médicas;

1.4. REGRAS DA ASSISTÊNCIA

- Funcionamento 24h x 7 dias da semana;
- Atendimento prestado por profissionais de saúde habilitados;
- Encaminhamento à médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas; com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma
- Encaminhamento às emergências e hospitais somente quando necessário;
- Acompanhamento/reavaliação: Após a utilização haverá uma ligação de retorno para a reavaliação pós atendimento que corresponde à um procedimento padrão.

1.5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Para esse plano a utilização do serviço de **TELE TRIAGEM** é ilimitado.

1.6. EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta assistência:

- a) **Consulta de especialidade médica; exceto no plano ouro de acordo com as especialidades**
- b) **previstas no regulamento do produto.**
- c) **Psicoterapia;**
- d) **Atendimento pré-hospitalar;**
- e) **Serviço de remoção; e Prescrição de medicamentos não regulamentados.**

2. TELEMEDICINA – ATENDIMENTO MÉDICO – GENERALISTA

2.1. ATENDIMENTO

Após avaliação triagem inicial e redirecionamento, consulta realizada por médico plantonista 24x7 preparado para avaliar os sintomas e se necessário receitar uso de medicamentos para o tratamento;

Modalidade Individual: Segurado Principal.

2.2. ACESSO

Padrão do Serviço: Acesso online a qualquer hora do dia ou da noite por meio de aplicativo Google Play e/ou APP Store, conforme o item 2.2.1 e 2.2.2:

- 2.2.1. Através do Site: 77med.com.br
- 2.2.2. Através do aplicativo (baixar) [aplicativo 77MED](#), disponível no Google Play e Apple Store.
- 2.2.3. Central de Atendimento 0800 000 0405

2.3. SERVIÇO E ASSISTÊNCIA

O serviço de atendimento é realizado após a triagem inicial, onde o paciente pode realizar a consulta na hora, respeitando um prazo de 40 minutos para que o médico esteja preparado ou então realizar um agendamento.

2.4. REGRAS DA ASSISTÊNCIA

- Funcionamento: 24h x 7 dias da semana;
- Será enviado para os canais de contato do paciente, um link para acesso da consulta;
- As vídeo-consultas podem ser realizadas na hora ou podem ser agendadas, conforme opção e conveniência;
- Possibilidade de prescrição de tratamento se relacionado ao motivo do atendimento;
- A utilização do serviço está indicada para condições médicas de baixa complexidade em atenção primária, mas não para atendimento de emergências médicas;
- Sem coparticipação.

2.5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Para esse plano a utilização do serviço de **TELEMEDICINA** é ilimitado.

2.6. EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta assistência:

- a) **Consulta de especialidade médica;**
- b) **Psicoterapia;**
- c) **Atendimento pré-hospitalar;**
- d) **Serviço de remoção; e Prescrição de medicamentos não regulamentados.**

3. REDE GERAL DE SAÚDE

3.1. ATENDIMENTO

Disponibilizado ao segurado uma rede nacional de prestadores, disponíveis para agendamento de consultas e exames médicos e odontológicos.

Modalidade Individual: Segurado Principal.

3.2. ACESSO

Padrão do Serviço: Acesso online a qualquer hora do dia ou da noite por meio de aplicativo Google Play e/ou APP Store, conforme o item 3.2.1 e 3.2.2:

3.2.1. Através do Site: 77med.com.br

3.2.2. Através do aplicativo (baixar) [aplicativo 77MED](#), disponível no Google Play e Apple Store para acesso aos serviços de REDE GERAL DE SAÚDE.

3.2.3. Central de Atendimento 0800 000 0405

3.3. SERVIÇO E ASSISTÊNCIA

Disponibiliza ao segurado o agendamento de consultas e exames realizado através de uma Central de Atendimento, onde o cliente receberá as informações sobre data e horários disponíveis para o procedimento e o valor referente ao mesmo.

Disponibilizamos um concierge de saúde multidisciplinar orientada à realizar os agendamentos em toda rede credenciada e orientação a respeito dos serviços de saúde públicos e privados com uma central única para todos os benefícios.

3.4. REGRAS DA ASSISTÊNCIA

- Consultas sem limite de idade;
- Preços reduzidos em até 80% em clínicas de diversas especialidades em todo Brasil;
- Mais de 25.000 serviços disponíveis;
- Mais de 536 especialidades médicas;
- Mais de 2.235 tipos de exames;
- Estabelecimentos credenciados na Rede Ativa, bem como demais serviços como Estética, RPG, Pilates, Homeopatia, Nutrição, entre outros.

3.5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Para esse plano a utilização do serviço de **REDE GERAL DE SAÚDE** é ilimitado.