

Condições Gerais

Assistência Telemedicina

Whatsapp de Atendimento: (31) 98625-3239

O serviço da Assistência Telemedicina é prestado pela empresa EuSaúde
HI-EPC COMUNICACAO E EDUCACAO EM SAUDE S/A - CNPJ: 19.123.743/0001-87

ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

1. GLOSSÁRIO
2. OBJETIVO
3. SERVIÇOS
4. ÂMBITO TERRITORIAL
5. VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA
6. CANAL DE ATENDIMENTO
7. AGENDAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
8. CONSULTAS ELETIVAS (CUSTO EXTRA)
9. RISCOS EXCLUÍDOS

1. GLOSSÁRIO

Este glossário tem por objetivo elucidar as dúvidas que porventura possam existir na leitura e interpretação das Condições Gerais e Cláusulas que regem este documento.

- **Condições Gerais:** Conjunto de cláusulas que regem um mesmo plano de seguro, estabelecendo obrigações e direitos das partes envolvidas.
- **Consultas eletivas:** As consultas eletivas são aquelas agendadas com o médico de sua preferência, com antecedência. É indicado ir ao médico pelo menos uma vez ao ano para fazer exames de sangue e/ou urina e diagnosticar doenças assintomáticas.
- **Médico de Família:** O médico de família é um especialista para além das doenças, ele é um especialista em gente. Sua atuação é baseada na relação médico-paciente, que deve ser individualizada para cada pessoa. Além disso, esse especialista tem o papel de evitar que as pessoas façam exames desnecessários, procedimentos, consultas e intervenções que não sejam indicadas ou que possam trazer mais riscos do que benefícios. São realizados atendimentos às pessoas independentemente do gênero, idade, doença ou condição de saúde, podendo atender gestantes, crianças, adultos e idosos com as mais diversas dúvidas e queixas (ginecológicas, respiratórias, cardiológicas, urinárias, entre outras).
- **Telemedicina:** É a orientação médica por vídeo chamada.
- **Teleorientação:** É uma das práticas da Telemedicina que consiste em oferecer orientações médicas aos pacientes por meio de tecnologia de informação e comunicação.
- **Telemonitoramento:** É um serviço de Telemedicina que visa acompanhar a evolução de tratamentos e o monitoramento de doenças dos pacientes.
- **Teletriagem:** É a prática de triagem realizada a distância. Isto é, uma modalidade remota de avaliação e direcionamento para o atendimento médico.
- **Teleconsulta:** É uma modalidade regulamentada da Telemedicina que permite a realização de consultas médicas online, ou seja, sem que o paciente e médico estejam no mesmo ambiente. Ela segue os mesmos objetivos de uma consulta médica tradicional e presencial, no entanto, pode ser realizada à distância através da internet.
- **Vigência:** É o prazo que determina o início e o fim da validade das coberturas contratadas, devidamente expresso no Apólice/Certificado Individual.

2. OBJETIVO

2.1 O serviço de Assistência Telemedicina é todo e qualquer atendimento de saúde realizado à distância e tem por objetivo oferecer a teleorientação, telemonitoramento e teleconsulta, para cuidados primários como: alergias, asma, bronquite, gripes e resfriados, diarreia, infecções aguda de pele, picadas de insetos, faringite, conjuntivite, erupções cutâneas, infecções respiratórias altas, sinusite, inflamações na pele, dor artrítica, dores de gargantas, entorses e distensões, infecções na bexiga, Infecções Urinárias (ITUs), lesões esportivas e vômitos, com atendimento digital e telefônico para informação, orientação e atendimento com profissionais de saúde de nível superior, enfermeiros e médicos, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

2.2 A consulta online permite que o atendimento ocorra no conforto de casa ou até mesmo no ambiente de trabalho. Dessa forma, o segurado/dependente evita a ida a ambientes potencialmente contaminados (como hospitais e clínicas) e economiza tempo por não precisar se deslocar até o local.

- O SERVIÇO DE TELEMEDICINA NÃO SE CARACTERIZA EM UM SEGURO SAÚDE OU PLANO DE SAÚDE.
- NÃO DEVE SER UTILIZADO PARA ENFERMIDADES CONSIDERADAS GRAVES.

3. SERVIÇOS

3.1 A Assistência Telemedicina contempla os seguintes serviços:

- **Atendimento para o titular do seguro de vida e seus dependentes** (cônjuge e filhos, que serão atendidos após livre cadastramento no canal de atendimento via whatsapp);
- **Teleorientação**, para fornecer informações ao segurado/dependente;
- **Telemonitoramento**, para acompanhar e monitorar o quadro de saúde;
- **Teletriagem** online com enfermeiros, realizando a abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com SLA de até 20 minutos para atendimento;
- **Teleconsulta**, somente com médico clínico geral, nos casos recomendados pela equipe de teletriagem; com SLA de até 2 horas para atendimento médico com o plantonista disponível;
- Qualquer outro custo, seja decorrente da orientação médica ou não, é de responsabilidade integral do segurado.
- Segurados/dependentes menores de idade, deverão realizar a consulta acompanhado do responsável.
- **Atendimento com psicólogos** de segunda a sexta-feira em horário comercial (08h00 às 19h00), em casos de urgências relacionadas a saúde mental, excluindo-se a prática da psicoterapia;

4. ÂMBITO TERRITORIAL

4.1. O serviço de Assistência Telemedicina será prestado de forma online ao segurado e seus dependentes, em todo território nacional, ficando a disposição durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados e finais de semana, no caso do pronto atendimento virtual.

5. VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA

5.1. A Assistência Telemedicina fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Icatu Seguros.

6. CANAL DE ATENDIMENTO

- 6.1. Acionamento pelo Whatsapp: +55 31 98625-3239
- 6.2. Funcionamento 24h x 7 dias da semana

7. AGENDAMENTO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

- 7.1 O segurado/dependente, ao ser identificado no Canal de Atendimento, confirma os dados cadastrais e, na sequência, faz uma primeira avaliação de saúde.
- 7.2 Na avaliação de saúde, a equipe de teletriagem, composta por enfermeiros, acolhe o paciente e faz perguntas específicas sobre o seu estado de saúde atual.
- 7.3 A teletriagem é uma estratégia que busca filtrar as queixas do paciente e direcioná-lo para a melhor forma de assistência, prestando orientação quanto a sintomas da Covid-19, outros quadros clínicos ou até mesmo encaminhamento para uma teleconsulta com o médico clínico geral.
- 7.4 Em caso de necessidade de atendimento com o médico de família, os enfermeiros farão o agendamento da teleconsulta.
- 7.5 Agendada a teleconsulta, o segurado/dependente e o clínico geral receberão, antes do horário agendado, um e-mail e/ou SMS contendo o link para entrar na ambiente virtual onde ocorrerá a vídeo consulta.
- 7.6 Durante a teleconsulta, a plataforma de telemedicina disponibiliza um chat para conversas por texto entre o segurado/dependente e o profissional da saúde, e uma aba para Anotações para este último, que poderão, ao final da teleconsulta ser anexadas ao prontuário do paciente junto com o vídeo da teleconsulta. A conversa do chat não será gravada nem armazenada.
- 7.7 Antes de encerrar a teleconsulta, a plataforma de telemedicina pergunta ao profissional da saúde se deseja enviar orientações ao paciente e, caso seja feita essa opção, as orientações serão enviadas tanto para o e-mail do paciente como do profissional da saúde, e a teleconsulta será encerrada e automaticamente anexada ao prontuário do respectivo paciente.
- 7.8 O profissional de saúde poderá enviar receita com assinatura digital por meio de SMS ao seu paciente, quando houver a indicação da prescrição e/ou pedido de exame.
- 7.9 Uma cópia da receita e de todos os exames ficarão guardados na área de acesso do sistema pelo paciente para consulta a qualquer momento.
- 7.10 Em caso de cancelamento da consulta por parte do segurado, o paciente deverá informar o cancelamento pelo canal de atendimento whatsapp®.
- 7.11 Em caso de cancelamento da consulta por parte do médico, a enfermeira entrará em contato pelo canal de atendimento whatsapp® com o paciente para reagendar a consulta.
- 7.12 Em caso de não comparecimento do segurado/dependente na vídeo conferência, o paciente deverá reagendar o atendimento no canal de atendimento whatsapp ®
- 7.13 Em caso de não comparecimento do médico na vídeo conferência, a enfermeira entrará em contato pelo canal de atendimento whatsapp® com o paciente para reagendar a consulta.
- 7.14 A assistência telemedicina não tem limite de utilização, podendo ser acionado a qualquer momento, durante a vigência do contrato da apólice de seguro de vida.
- 7.15 A assistência telemedicina deixará de ser oferecida, caso o seguro de vida seja cancelado.

8. CONSULTAS ELETIVAS (CUSTO EXTRA)

8.1 O segurado/dependente poderá ser encaminhado para médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados, podendo optar pela contratação avulsa de teleconsultas eletivas, na própria prestadora de serviços EUSAÚDE, ao custo de R\$ 80,00 (oitenta reais) para cada teleconsulta contratada, a ser pago pelo segurado/dependente, não cabendo qualquer tipo de responsabilidade da Icatu neste sentido, incluindo, mas não se limitando a eventual inadimplência por parte do beneficiário.

8.2 As especialidades médicas disponíveis para atendimento eletivo na prestadora de serviços EUSAÚDE são: CARDIOLOGIA, DERMATOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA, HEMATOLOGIA, GASTROENTEROLOGIA, GINECOLOGIA / OBSTETRICIA, NEFROLOGIA, NEUROLOGIA, PNEUMOLOGIA, OTORRINO, PSIQUIATRIA, MEDICINA DE FAMÍLIA E COMUNIDADE.

9. RISCOS EXCLUÍDOS

9.1 Fica excluído a prestação de serviços para:

- a) Qualquer tipo de consultas presenciais;
- b) Orientações não vinculadas ao objeto do serviço contratado;
- c) Serviços solicitados para pessoas não autorizadas, como terceiros;
- d) Exames e procedimentos;
- e) Qualquer tipo de tratamentos, seja definitivo ou não;
- f) Atos praticados por ação ou omissão do segurado, causados por má fé;
- g) Reembolso e/ou pagamento de quaisquer tipos de despesas, inclusive medicamentos;
- h) Serviço de remoção médica.