



Descritivo do Serviço de Telemedicina Individual RedeMais

Para acionar sua assistência basta acessar o **aplicativo RedeMais Saúde**, ou site <https://beneficiario.redemaisaude.com.br> ou central de atendimento **0800 776 6013**

Este serviço é destinado ao Segurado Sabemi, acionado através do seu CPF junto a plataforma de acionamento do serviço, para realização de consultas a distância (por videoconferência), por motivos emergenciais ou eletivos, observando as demais premissas constantes neste regulamento.

Definições

Para perfeito entendimento e interpretação deste Regulamento serão adotadas as seguintes definições:

Canais de Comunicação do Segurado: Refere-se ao Aplicativo RedeMais Saúde, site <https://beneficiario.redemaisaude.com.br> e à Central de Assistência 0800 776 6013.

Central de Assistência: É a Central telefônica do prestador de serviços, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana a fim de auxiliar os Segurados quanto a utilização desta Assistência.

Horário de Prestação do Serviço: Horário em que o serviço de telemedicina estará disponível para acionamento, que será 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Regulamento: É o presente instrumento, onde constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

Segurado: É a pessoa física, Segurado da Sabemi Seguradora, com domicílio permanente no Brasil, indicado pela Sabemi à empresa de assistência na ocasião da contratação desta Assistência através da apólice de seguro.

Telemedicina: Consultas realizadas a distância (por videoconferência), para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade, onde o médico generalista ou especialista poderá solicitar, se necessário, exames para diagnóstico e fazer prescrição de remédios para tratamento relacionado ao motivo da consulta. Este serviço tem por finalidade a assistência a prevenção de doenças, lesões e a promoção da saúde e do bem estar.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica condicionada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Sabemi e contratada pelo Segurado.



Serviço de Telemedicina

Ativação e Utilização do Serviço

A ativação do serviço ocorre automaticamente a partir da adesão do Segurado à apólice de seguro Sabemi, não sendo necessário o cadastro do Segurado junto a plataforma. O Segurado utilizará seu CPF como login e senha no primeiro acesso, sendo necessária a alteração de sua senha neste momento. A partir do segundo acesso o segurado utilizará a nova senha gerada. Acessando a plataforma o Segurado estará apto a realizar consultas onde primeiramente será atendido pela teletriagem com o encaminhamento para o clínico imediato, se houver disponibilidade na agenda do médico, ou conforme momento cômodo para o beneficiário. E após a teleconsulta com o clínico, se este entender necessário, o segurado será encaminhado para consulta com o especialista em teleconsulta agendada, sem custo adicional.

Central de Atendimento/Concierge

A Central de Atendimento disponibiliza uma equipe multidisciplinar, orientada a entender a necessidade de cada segurado e sanar suas dúvidas.

Atendimento: Disponível 24 horas 7 dias na semana.

Carência: 48 horas úteis após a ativação do Seguro junto à Sabemi.

Limite do Serviço: Este serviço não possui limite de utilização.

Orientação Inicial (Teletriagem)

O primeiro atendimento do segurado será através da teletriagem, realizada por uma equipe especializada formada por profissionais de enfermagem, através de teleconsulta, chamada gratuita (0800), portal do beneficiário.

O serviço de Teletriagem 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.

Após este primeiro atendimento, o segurado:

- Receberá orientações de autocuidado;
- Será direcionado a buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um Hospital;
- Será convidado a participar de uma consulta eletiva ou pronto atendimento. Nesses casos a equipe perguntará a preferência do Segurado;
- Ser transferido para uma teleconsulta, no mesmo momento que finalizar a teletriagem, se houver agenda disponível;
- Ter a teleconsulta agendada para um momento mais oportuno e cômodo de acordo com a disponibilidade do Segurado.

Atendimento: Disponível 24 horas 7 dias na Semana.

Limite do Serviço: Este serviço não possui limite de utilização.

Teleconsulta

A Teleconsulta é o atendimento por meio de vídeo realizado por médicos Clínicos Gerais ou Especialistas, através de chamada de vídeo pelo App ou gratuita (0800).



Após a orientação inicial (teletriagem), será disponibilizado via SMS um link para acesso a teleconsulta com profissionais de saúde habilitados (médicos). O serviço de Teleconsulta não possui coparticipação.

Este atendimento poderá ocorrer das seguintes formas:

- 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;
- Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- A vídeo consulta pode ser realizada na finalização da teletriagem ou ser agendada, conforme opção e conveniência, 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- Possibilidade de solicitação de exames complementares para diagnóstico e retorno para nova teleconsulta com caráter de retorno para a interpretação dos resultados de tais exames;
- Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- A utilização da teleconsulta não está indicada para atendimento de emergências médicas;
- A indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais somente quando necessário.

Especialidades disponíveis: Alergia e Imunologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vasculuar, Coloproctologia, Cardiologia, Endocrinologia, Ortopedia, Clínico, Pediatra, Dermatologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Hepatologia, Hematologia, Hemoterapia, Infectologia, Mastologia, Nefrologia, Neurologia, Neuropediatra, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia e Urologia.

Atendimento médicos generalistas: Disponível 24 horas 7 dias na Semana.

Atendimento especialidades: Disponível de Segunda a Sexta-feira das 09:00 as 18:00h excetos sábados, domingos e feriados.

Carência: 48 horas úteis após a ativação do Seguro junto à Sabemi.

Este serviço de Telemedicina estará disponível para o Segurado enquanto estiver permitido pela Agência Nacional de Saúde - ANS e/ou pelo Conselho Federal de Medicina - CFM.

Exclusões

Estão excluídos do escopo:

- **Atendimento médico ou odontológico de urgência ou emergência;**
- **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 embaraços, impeçam a execução da rede mais saúde ou coloquem em risco a segurança do Segurado;**
- **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; e**



- **Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização da rede mais saúde, ou por qualquer meio, bem como se o Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço.**