

CONDIÇÕES GERAIS E REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA EM SAÚDE TELEMEDICINA

1. 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, chat ou vídeo chamada através da central de enfermeiras que fará 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 orientação a saúde oferece proteção, a qualquer hora do dia ou da noite, através de orientação em saúde por telefone (**0800 000 0405** para todo território nacional), chat ou vídeo chamadas por intermédio de link enviados por e-mail ou SMS ao segurado. 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 clínico. 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.

2. Vigência: Este serviço vigorará enquanto o cliente/usuário estiver adimplente com sua fatura/mensalidade.

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

4. 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.

5. 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;

• Protocolos testados e homologados internacionalmente;

6. 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;

Algoritmos já testados e homologados internacionalmente;

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.

7. 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.

8. 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.

9. Excluídos: Não estão cobertos por esta assistência:

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