

## TELEMEDICINA

REGULAMENTO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA  
FACILITY ASSIST



# SEGURADORA ALM



## Sumário

<b>1. OBJETIVO</b>	2
<b>2. APRESENTAÇÃO</b>	2
<b>3. BENEFÍCIOS</b>	2
<b>4. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS</b>	2
<b>5. LIMITE DE IDADE</b>	3
<b>6. ABRANGÊNCIA</b>	3
<b>7. VIGÊNCIA/LIMITE DE UTILIZAÇÃO</b>	3
<b>8. REGRAS DA ASSISTÊNCIA</b>	3
<b>9. CARÊNCIA</b>	3
<b>10. CANCELAMENTO</b>	4
<b>11. SIGILO E ÉTICA</b>	4
<b>12. EXCLUSÕES</b>	4



## 1. OBJETIVO

1.1. Atendimento personalizado 24 horas por dia, 07 dias da semana, via 0800 e disponibilização de link de acesso, quando necessário, para consulta com clínico por vídeo, exclusivamente ao segurado principal, constante no certificado de seguro, respeitado o período de carência para atendimento.

## 2. APRESENTAÇÃO

### ETAPAS DE ATENDIMENTO

**1ª Etapa: Atendimento Inicial personalizado:** Compreende o serviço de anamnese e triagem, através de algoritmos clínicos por equipe especializada, formada por profissionais de enfermagem, supervisionados por médicos devidamente credenciados e habilitados, nesta etapa será identificada a necessidade de orientação médica, tele consulta ou atendimento médico presencial;

**OBS.:** A informação prestada na anamnese deverá ser sempre pertinente ao estado de saúde do segurado principal.

**2ª Etapa: Tele Consulta:** Compreende o serviço de consulta médica por vídeo, realizado por médicos clínicos, via link/web de acesso, enviado diretamente ao segurado por e-mail, SMS ou WhatsApp, informados em seu cadastro.

**3ª Etapa: Condições Especiais em Consultas e Exames em Rede Credenciada:** Oferece acesso a rede credenciada que permite descontos em consultas, exames médicos com preços reduzidos.

- **Serviço de Assistência e Consulta Clínico:** Esse serviço de atendimento à saúde oferece proteção, a qualquer hora do dia ou da noite, através de orientação por telefone DDG - Discagem Direta Gratuita nº 0800 580 2647, para todo território nacional, chat ou vídeo chamadas, por intermédio de link, enviado por e-mail ou SMS ao segurado. O motivo da ligação pode ser um mal-estar, uma febre ou qualquer outro sintoma.

O objetivo do serviço é:

- Orientar o segurado sobre a 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.

## 3. BENEFÍCIOS

3.1. 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.

## 4. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

### 4.1. ATENDIMENTO INICIAL PERSONALIZADO + TELE CONSULTA

- a) Triagem realizada através de algoritmos clínicos por equipe especializada, formada por profissionais de enfermagem supervisionados por médicos devidamente habilitados que permitem consistente triagem e possibilidade de autocuidado para o segurado ou situações emergenciais;
- b) Funcionamento 24(vinte quatro) horas, 07 (sete) dias da semana, através de chamada gratuita (número 0800), Vídeo chamada por intermédio de link enviado por e-mail, ou SMS ou WhatsApp;
- c) Profissionais de saúde habilitados estarão à disposição do beneficiário justamente nos momentos de maior necessidade;



- d) 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;
- e) Algoritmos já testados e homologados internacionalmente;
- f) Sistema de apoio à decisão lastreado por algoritmos clínicos, com base em evidências clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas;
- g) O conteúdo clínico é constantemente atualizado por equipes especializadas e adequado às diretrizes médicas atualizadas;
- h) Indicação opcional, de hospitais em caso de emergências, somente quando necessário;
- i) Indicação opcional, a médicos especialistas, de acordo com os sintomas avaliados;
- j) Fornecimento de orientações de autocuidado;
- k) Realização de ligação de retorno, para reavaliação pós atendimento, este procedimento é padrão;
- l) As vídeo consultas podem ser realizadas com base na disponibilidade do clínico de atendimento de plantão ou ser agendada, conforme opção e conveniência, 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- m) O agendamento de consultas deverá obedecer a agenda disponível do médico.
- n) Conexão fácil e segura com médicos experientes;
- o) Comodidade e privacidade no acesso à consulta, sem necessidade de deslocamento;
- p) Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- q) A utilização da tele consulta como desfecho da tele triagem está indicada para condições médicas de baixa complexidade em atenção primária;
- r) A utilização da tele consulta não está indicada para atendimento de emergências médicas.

## 4.2. CONDIÇÕES ESPECIAIS EM CONSULTAS E EXAMES EM REDE CREDENCIADA

### 4.2.1. OBJETIVO

- 4.2.1.1. É um serviço complementar ao tele consulta, disponibilizando acesso à serviços especializados de saúde (consultas e exames) ao segurado principal.
- 4.2.1.2. Oferece acesso a rede credenciada para consultas e exames médicos particulares com preços reduzidos, com pagamento antecipado a consulta/exame, via boleto de pagamento bancário.

## 5. LIMITE DE IDADE

- 3.1. O atendimento para menores de idade deve ser acionado pelo adulto responsável.
- 3.2. De 14 (quatorze) a 80 (oitenta) anos, conforme legislação do produto de microsseguros.

## 6. ABRANGÊNCIA

- 6.1. Os serviços de assistência 24h terão extensão em todo o território nacional.

## 7. VIGÊNCIA/LIMITE DE UTILIZAÇÃO

- 7.1. A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora ou contrato preestabelecido.
- 7.2. Não haverá limite de utilização de tele consultas.

## 8. REGRAS DA ASSISTÊNCIA

- 8.1. Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas;
- 8.2. Protocolos testados e homologados internacionalmente;

## 9. CARÊNCIA

- 9.1. Haverá carência pelo período máximo de 30 (trinta) dias.



## 10. CANCELAMENTO

10.1. Será imediato quando do cancelamento do contrato principal fixado pelo segurado com a seguradora.

## 11. SIGILO E ÉTICA

- 11.1. As informações fornecidas pelo Beneficiário, sujeito da prestação de serviços descrita neste instrumento, são legalmente confidenciais, somente poderão ser acessadas pela Equipe de Saúde envolvida no atendimento, exceto para as exceções previstas em lei.
- 11.2. As partes declaram-se cientes de que a equipe de Prestadores Credenciados poderá a qualquer tempo solicitar novas informações;
- 11.3. O atendimento 24 horas adotará todas as medidas necessárias para assegurar o cumprimento das obrigações de confidencialidade. Devendo ainda proteger as informações que receber;
- 11.4. O atendimento 24 horas cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados e Código de Ética Médica, protegendo de forma ética e segura todas as informações;
- 11.5. 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
- 11.6. 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;
- 11.7. As informações registradas, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados, mantidos pelo Prestador Credenciado.

## 12. EXCLUSÕES

12.1. Não estão cobertos por esta assistência:

- a) Consultas de médicos especialistas;
- b) Exames;
- c) Tratamento específicos ou recorrentes;
- d) Serviço de atendimento presencial;
- e) Serviço de remoção;
- f) Serviço a cônjuge e/ou dependentes.

**OBS.:** Os custos dos casos acima citados, serão de responsabilidade do usuário/segurado.