

Orientação em Saúde - Telemedicina Familiar

Apresentação: O serviço de orientação em saúde por telefone, realizada através de algoritmos clínicos por equipe especializada, formada por profissionais de enfermagem supervisionados por médicos devidamente habilitados, de acordo com o problema apresentado, o atendimento pode ser direcionado para uma consulta por videochamada com um médico clínico geral (adulto ou pediátrico).

Modalidade Individual: Segurado Principal.

Modalidade Familiar: Segurado Principal, Cônjuge e Filhos.

Padrão de Serviço: Acesso a qualquer hora do dia ou da noite por meio de ligações gratuitas, chat ou vídeo chamada.

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: O Saúde 24h oferece proteção, a qualquer hora do dia ou da noite, através de orientação em saúde por telefone (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades), chat ou vídeo chamada. 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 e de autocuidado. 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. De acordo com os sintomas apresentados, em que o atendente julgue a necessidade de atendimento médico, o atendimento será direcionado para uma consulta por vídeo chamada com um clínico geral (adulto ou pediátrico), ao concluir o atendimento, o médico poderá prescrever medicamentos, que poderão ser comprados com desconto dentro do mesmo serviço.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

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

Benefícios: Profissionais de saúde habilitados à disposição do segurado durante dia e noite, orientando e/ou encaminhar para uma consulta médica com clínico geral 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, ou com apenas uso de medicamentos.

Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes do atendimento.

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;

Documento	Data	Página
Regulamento Assistências	05/07/2021	263 de 264

Atendimento ao cliente:

3003 6773 (capital e cidades metropolitanas)

0800 709 8059 (demais localidades)

WhatsApp 55 (51) 98232-0167



PREVISUL.COM.BR

- Protocolos testados e homologados internacionalmente;
- Realização de prescrição de tratamento, sempre que relacionado ao motivo do atendimento. Assim como, encaminhamento da Receita via SMS com assinatura médica digital devido a integração com plataforma de prescrições médicas;

Este plano inclui os seguintes serviços:

Atendimento Receptivo: Disponibilidade 24h por dia, 7 dias na semana. Atendimento prestado por enfermeiros com suporte médico para uma primeira avaliação do quadro clínico, podendo:

- esclarecer dúvidas gerais sobre a saúde e fornecer orientações educativas e de autocuidado; ou
- direcionar à buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um Hospital; ou
- será convidado a participar de uma consulta eletiva ou pronto atendimento. O Beneficiário poderá escolher ser transferido para uma tele consulta, no mesmo momento que finalizar a tele triagem ou ainda existe a possibilidade de a tele consulta ser agendada para o momento mais oportuno e cômodo.

Acompanhamento/reavaliação: Atendimento de retorno realizado em período determinado de acordo com a situação de saúde, para acompanhamento da evolução dos sintomas nos segurados orientados.

Ampla listagem de medicamentos: Constitui-se na disponibilização de uma rede de farmácias credenciadas para que os segurados tenham acesso à compra de medicamentos com desconto.

App saúde 24 horas: Disponibiliza ao segurado um aplicativo que facilita o seu acesso e interação com a equipe de saúde, e na busca de medicamentos pelo seu princípio ativo além da rede de farmácias credenciadas por região.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Consulta de especialidade médica;
- Psicoterapia;
- Atendimento pré-hospitalar;
- Serviço de remoção; e
- Prescrição de medicamentos não regulamentados.

Documento	Data	Página
Regulamento Assistências	05/07/2021	264 de 264

Atendimento ao cliente:

3003 6773 (capital e cidades metropolitanas)

0800 709 8059 (demais localidades)

WhatsApp 55 (51) 98232-0167



PREVISUL.COM.BR

Telemedicina Familiar:

A Tele Consulta é o atendimento realizado por médicos de Clínico Geral ou Especializados, por meio de vídeo chamada, que será disponibilizada pelo link gerado após a Tele Triagem que estará disponível dentro do App /plataforma de cada usuário. O serviço de Tele Consulta não possui coparticipação. Este atendimento poderá ocorrer das seguintes formas:

1. Funcionamento 24hx7 dias da semana através de chamada gratuita (0800), Vídeo chamada pelo App ou plataforma;
2. Profissionais de saúde habilitados (Enfermeiros e Médicos);
3. 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;
4. Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
5. A vídeo consulta pode ser realizada na hora ou ser agendada, conforme opção e conveniência, 24 horas por dia, todos os dias do ano;
6. Possibilidade de solicitação de exames complementares para diagnóstico e retorno para nova vídeo consulta com caráter de retorno para a interpretação dos resultados de tais exames;
7. Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
8. A utilização da tele consulta não está indicada para atendimento de emergências médicas;
9. Indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais somente quando necessário.

Documento	Data	Página
Regulamento Assistências	05/07/2021	264 de 264

Atendimento ao cliente:

3003 6773 (capital e cidades metropolitanas)

0800 709 8059 (demais localidades)

WhatsApp 55 (51) 98232-0167



PREVISUL.COM.BR