



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA INDIVIDUAL

Produto: CAPEMISA VIVA

Versão Outubro/2024

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS..... | 3 |
| 3. ACESSO À PLATAFORMA..... | 3 |
| ❖ Primeiro acesso..... | 3 |
| 3.1. Menu..... | 4 |
| ❖ Meu Perfil..... | 5 |
| ❖ Política de Privacidade e Termo de Consentimento..... | 5 |
| ❖ Dúvidas frequentes | 5 |
| 3.2. Senha (alteração e recuperação) | 5 |
| 3.3. Teleconsultas..... | 6 |
| ❖ Solicitação da teleconsulta..... | 6 |
| 3.4. Minhas consultas..... | 8 |
| ❖ Reagendamento de consulta..... | 9 |
| ❖ Cancelamento de consulta..... | 9 |
| 3.5. Prescrição digital | 10 |
| 3.6. Prontuário médico | 10 |
| 4. CANAIS DE ATENDIMENTO | 10 |

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Cliente contratante teleconsultas por videochamadas ilimitadas e sem coparticipação para diagnóstico e orientações de saúde de menor gravidade, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e lesões e promoção da saúde, conforme os termos deste Regulamento.

2. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Esta assistência será fornecida enquanto estiver ativa e o pagamento de suas mensalidades estiver em dia.

O serviço estará disponível para utilização a partir de 7 (sete) dias corridos, contados da data de início de vigência desta Assistência que estará expressa na Apólice de Seguro do Cliente contratante.

3. ACESSO À PLATAFORMA

Site: <https://teladocbrasil.com.br/>

Aplicativo: • **Teladoc (dispositivos iOS):** baixar pelo “App Store”.



• **Teladoc Health (dispositivos Android):** baixar pelo “Google Play Store”.

Se já cadastrado, preencha o *e-mail* e a senha, marque “**não sou um robô**” e clique em “**Entrar**”.

❖ Primeiro acesso

Clique em “**Cadastrar**”, selecione “**Li e aceito os termos e condições de uso**” e clique em “**Aceito os termos acima**”.



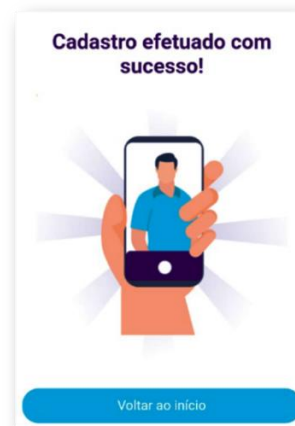
É essencial que você leia e aceite os termos e condições de uso antes de concluir seu cadastro. Para acessá-los novamente, vá ao menu da plataforma digital.

Insira os dados solicitados no cadastro e crie seu login e senha:

Regras para a criação de senha:

- ✓ Maior que 8 caracteres
- ✓ 1 letra maiúscula
- ✓ 1 letra minúscula
- ✓ 1 número
- ✓ 1 caractere especial (!, @, #, \$ ou &)

Preencha o código enviado, via SMS, para o celular cadastrado para concluir o seu cadastro.

3.1. Menu

- **Site:** acesso pela lateral esquerda.



- **APP:** acesso pelo ícone ☰ na parte superior do aplicativo.



❖ Meu Perfil

Acesso aos dados cadastrais.

Aqui poderão ser alterados o sexo, o número de celular e/ou sua senha.

Além disso, poderá incluir ou alterar ou excluir o seu nome social.

Dados cadastrais

Formulário de dados cadastrais com os seguintes campos:

- NOME SOCIAL
- NOME COMPLETO
- SEXO
- CPF
- DATA DE NASCIMENTO
- NÚMERO DE CELULAR
- ENDEREÇO DE E-MAIL (com botão Verificar)
- Senha
- Benefício

Altere sua senha clicando aqui.

❖ Política de Privacidade e Termo de Consentimento

Documentos disponíveis para acesso antes de se logar (na tela de login) e após logado (no menu da plataforma digital).

❖ Dúvidas frequentes

Acesso a respostas rápidas e precisas para questões comuns sobre o serviço e a plataforma digital.

3.2. Senha (alteração e recuperação)

- **Alteração da senha:** acesse o “Meu Perfil” no Menu da plataforma digital.

- **Recuperação da senha:** clique em “Esqueci minha senha” na tela de login.

Digite o e-mail cadastrado e clique em “Enviar”.

Fluxo de recuperação de senha:

- Tela de entrada de e-mail: "Esqueci minha senha" com campo "Digite seu e-mail cadastrado:" e botão "Enviar".
- Tela de confirmação: "Esqueci minha senha" com mensagem "Você receberá um e-mail contendo um link para redefinição de senha." e botão "OK".

Tela de recuperação de senha com o botão "Trocar senha".

Clique aqui.

Formulário de criação de nova senha com os campos "Senha" e "Confirmar Senha", e o botão "Criar nova senha".

Digite a nova senha conforme as regras de criação de senha.

3.3. Teleconsultas

Cliente menor de 18 (dezoito) anos deverá estar acompanhado de seu responsável legal, salvo no caso de sigilo profissional requerido pelo paciente menor que tenha capacidade de discernimento, conforme o Código de Ética Médica.

As consultas não são gravadas. Os registros dos atendimentos médicos são feitos no prontuário médico do Cliente.



É proibido gravar, tirar fotos ou “print” das telas da teleconsulta sem autorização prévia do Médico. O não cumprimento desta regra pode resultar na interrupção imediata da teleconsulta.

A Telemedicina não é um seguro saúde ou plano de saúde e não substitui um atendimento médico presencial em casos graves (Ex.: hemorragias, fraturas, infartos, aneurismas etc.).

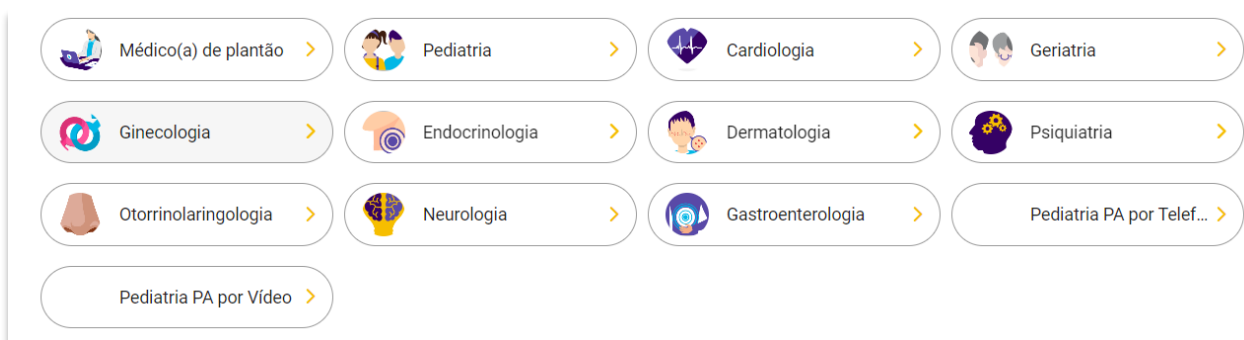
❖ Solicitação da teleconsulta

A) Clique em **“Preciso de um atendimento”**:



B) Selecione a **“especialidade médica”** de interesse:

- **“Médico(a) de Plantão”**: disponível para atendimento imediato ou agendado, podendo ser atendido por um Médico da Família ou por um Clínico Geral.
- **Demais especialidades**: disponíveis para agendamento da consulta.



C) Selecione o mês/dia e horário de interesse: a pesquisa poderá ser feita **“por horário”** ou **“por profissional”**.

↳ “Por horário”:

Ginecologia - Agendar consulta

Selecione abaixo:

Por horário Por profissional

Selecione uma data:

MÊS/DIA

Ginecologia - Agendar consulta

Selecione abaixo:

Por horário Por profissional

Data 12/09/2024

Horários disponíveis

| | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 09:30 | 09:45 | 10:00 | 10:15 |
| 10:30 | 10:45 | 11:00 | 11:15 |
| 11:30 | 11:45 | 14:00 | 14:15 |
| 14:30 | 14:45 | 15:15 | 15:30 |

Ginecologia - Agendar consulta

Selecione abaixo:

Por horário Por profissional

Data 12/09/2024

Horário 14:00

Buscar por nome

PROFISSIONAIS DISPONÍVEIS

Toque no botão para conhecer mais sobre o profissional ou busque pelo nome. Serão exibidos apenas os profissionais com disponibilidade na agenda.

DR. Alice Tamanaha... CRM 167266

↳ “Por profissional” (exceto para “Médico de plantão”):

Ginecologia - Agendar consulta

Selecione abaixo:

Por horário **Por profissional**

PROFISSIONAIS DISPONÍVEIS

Toque no botão para conhecer mais sobre o profissional ou busque pelo nome. Serão exibidos apenas os profissionais com disponibilidade na agenda.

Buscar por nome

DR. Cleanir Sandi CRM 229041

DR. Alice Tamanaha Tonak CRM 167266

Escolher profissional

DADOS DO PROFISSIONAL

DR. Alice Tamanaha Tonak CRM 167266

SOBRE MIM

Graduação em Medicina pela Universidade Nove de Julho. Residência médica de ginecologia e obstetria no hospital Estadual Vila Alpina -SUS/SP.

FORMAÇÃO

SP Universidade Nove de Julho / SP

Voltar **Selecionar este profissional**

Ginecologia - Agendar consulta

Selecione abaixo:

Por horário **Por profissional**

DR. Alice Tamanaha Tonak CRM 167266

Selecione uma data:

MÊS/DIA

Ginecologia - Agendar consulta

Selecione abaixo:

Por horário **Por profissional**

DR. Alice Tamanaha Tonak CRM 167266

Data 12/09/2024

Horários disponíveis

| | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 14:00 | 14:15 | 14:30 | 14:45 |
| 15:15 | 15:30 | 15:45 | 16:00 |
| 16:15 | 16:30 | 16:45 | |

Ginecologia - Agendar consulta

Selecione abaixo:

Por horário **Por profissional**

DR. Alice Tamanaha Tonak CRM 167266

Data 12/09/2024

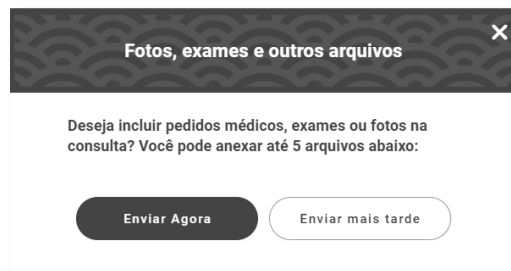
Horário 14:00

Próximo

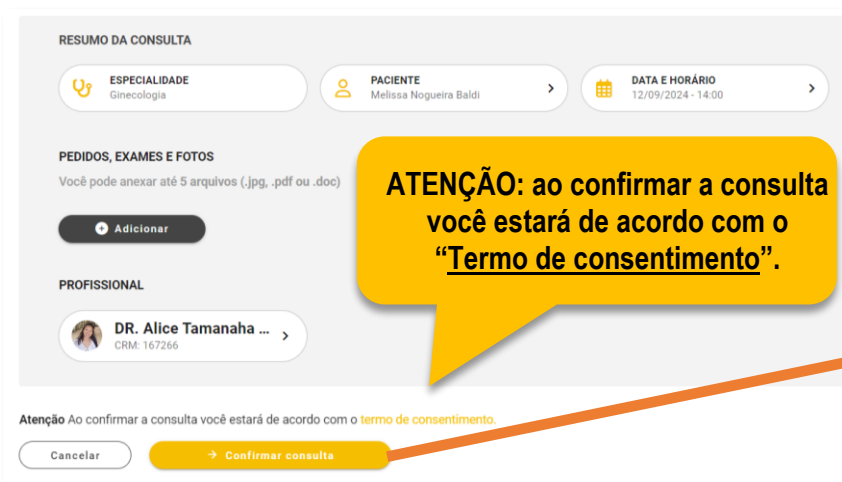
Voltar

D) Anexe até 5 (cinco) arquivos de até 15mb (quinze megabytes) cada, nos formatos “.jpg”, “.pdf” ou “.doc”.

Se preferir enviar depois ou não enviar, basta clicar em “enviar mais tarde”.



E) Confira os dados do agendamento e clique em “Confirmar consulta”:



3.4. Minhas consultas

- “Agendadas”:



- “Histórico”:



❖ Reagendamento de consulta

Função disponível no aplicativo.

Em “Minhas consultas” → “Agendadas”:

Clique “Reagendar” a consulta de interesse.

Selecione o dia e horário disponíveis e clique em “Próximo”.

Reagendamento confirmado!

SUCESSO!

Sua consulta foi reagendada com sucesso!

- Fique atento às suas notificações. Você receberá um aviso quando o médico entrar na sala de vídeo;
- No dia de sua consulta, esteja em um local privativo, bem iluminado e verifique sua conexão com a internet.

Voltar ao início

Obs.: Para reagendar com outro Médico, cancele a consulta e faça novo agendamento.

❖ Cancelamento de consulta

Em “Minhas consultas” → “Agendadas”:

Clique “Cancelar” a consulta de interesse.

Selecione o motivo e clique em “Cancelar consulta agendada”.

Cancelamento confirmado!

Sua consulta foi cancelada. Obrigado por utilizar os serviços da Teladoc.

Voltar ao início

3.5. Prescrição digital

As prescrições (quando houver) ficarão disponíveis no histórico da consulta realizada.

Em “Minhas consultas” → “Histórico” → selecione a consulta realizada de interesse → clique em “abrir PDF”:

Detalhes de consulta

PROFISSIONAL
DR. Camila Silveira Nobre
1192647

NÚMERO DO CASO
n2050494

RESUMO DA CONSULTA

Dermatologia

Paciente: [REDAZIDO]

Data: 08/07/2024
Horário: 08:15h
Status: Atendido

Aconteceu algum problema durante sua consulta ou possui alguma dúvida?
Entre em contato com a Teladoc e informe o número do caso para dar continuidade ao seu atendimento.

SUPORTE TELADOC

0800 835 2362 Voltar

PRESCRIÇÃO

Use a opção abaixo para ver sua prescrição médica.

Abrir PDF

TELADOC

Paciente: [REDAZIDO]

CPF do Paciente: [REDAZIDO] Nascimento: [REDAZIDO] Emissão: 08/07/2024 - 08:33:42

Paciente, sua receita foi enviada para o seu celular e também pode ser acessada pelo QR code!
Acesse e aproveite as vantagens.

Token da receita: MHTWCWW
Código de acesso: 1727

Vitacid 0.5 mg/g, Creme dermatológico (1un) 1 caixa
Aplicar na face e colo a noite, com a pele limpa, todos os dias.

Glycare Sabonete em Barra 90G 1 caixa
Lavar o rosto de manhã e de noite com produto, todos os dias.

Balm de Olhos Simple Organic Eye 80g 1 caixa
Aplicar na região dos olhos antes de dormir e pela manhã, todos os dias.

Protetor Solar FPS60 Anthelios Ultra Cover pele clara 30g 1 caixa
Aplicar pela manhã e reaplicar 2x durante o dia.

Observação: Shampoo para cabelos ressecados: Dercos Kera-Solution

Dr(a). Camila Silveira Nobre | CRM 1192647 RJ
Av. Engenheiro Luis Carlos Berrini, 716 1º andar Cidade Monções - São Paulo SP - CEP 04571010
Farmacêutico, valide a receita digital em <https://farmacias.monocloud.com.br>

3.6. Prontuário médico

O Cliente poderá solicitar a cópia de seu prontuário por meio do e-mail relacionamento@teladoc.com.

A **Teladoc** informará o número de protocolo do atendimento e encaminhará um formulário para preenchimento e envio com as orientações.

Em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do formulário preenchido e assinado pela **Teladoc**, será fornecido o prontuário médico.

As orientações para o seu acesso serão fornecidas por telefone, mediante a confirmação de algumas informações pessoais para identificação, zelando assim pela segurança de seus dados.



A Teladoc tem a obrigação de registrar e guardar por 20 (vinte) anos, com sigilo e segurança, o prontuário médico com o histórico de saúde e cuidado do Cliente.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Dúvidas e suporte sobre o serviço, a utilização da plataforma digital e consultas**, ligue para a **Teladoc**:
↳ 0800 835 2362 (Brasil) – *ligação gratuita, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 17h.*
- **Demais dúvidas e problemas com o acesso**, ligue para a **Central de Atendimento da Assistência**:
↳ 0800 291 0148, 0800 282 1522 e 55 24 2491 8901 (Brasil) – *ligação gratuita (7 dias por semana, 24 horas por dia).*
↳ 55 21 3090-1175 (Brasil/Exterior) – *ligação cobrada (7 dias por semana, 24 horas por dia).*
- **Reclamações**, ligue para o **SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) da CAPEMISA Seguradora**:
↳ 0800 291 2246 e 0800 940 1130 (7 dias por semana, 24 horas por dia). Atendimento exclusivo para deficientes auditivos e de fala: 0800 723 4030 (7 dias por semana, 24 horas por dia).