



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA INDIVIDUAL

Produto: CAPEMISA VIVA

Versão Janeiro/2025

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

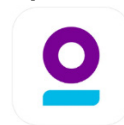
Esta assistência será fornecida enquanto estiver ativa e o pagamento de suas mensalidades estiver em dia.

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:

- NOME SOCIAL: [campo]
- NOME COMPLETO: [campo]
- SEXO: [campo]
- CPF: [campo]
- DATA DE NASCIMENTO: [campo]
- NÚMERO DE CELULAR: [campo]
- ENDEREÇO DE E-MAIL: [campo] Verificar
- Senha: [campo]
- Benefício: [campo]

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 “Esqueci minha senha” com campo “Digite seu e-mail cadastrado:” e botões “Cancelar” e “Enviar”.
- Tela de confirmação: “Você receberá um e-mail contendo um link para redefinição de senha.” com botão “OK”.

Tela de Recuperação de senha:

Olá,

Você solicitou a troca de senha de acesso do aplicativo Teladoc Health.

Clique no botão abaixo que você será redirecionado para a jornada de troca de senha:

Trocar senha

Clique aqui.

Tela de criação de nova senha:

Senha: [campo]

Confirmar Senha: [campo]

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.).

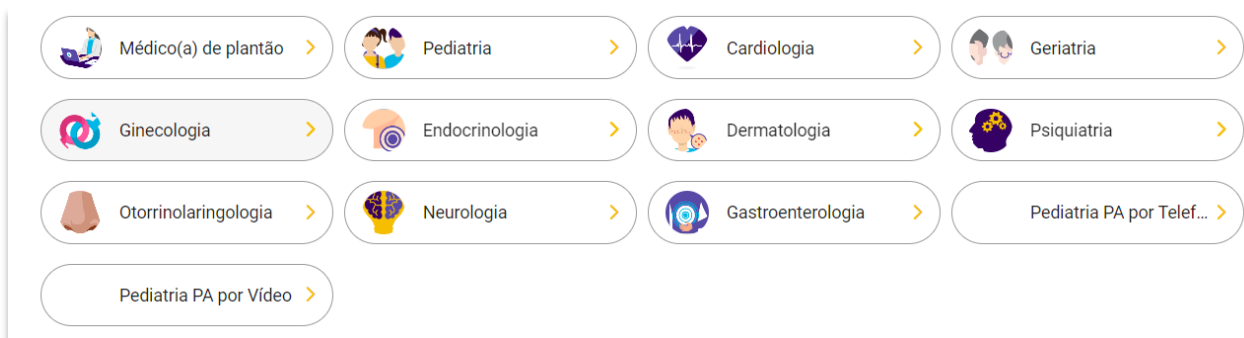
❖ Solicitação da teleconsulta

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

Setembro 2024

D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

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

Setembro 2024

D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

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

❖ **Reagendamento de consulta**

Função disponível no aplicativo.

Em “Minhas consultas” → “Agendadas”:



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

❖ **Cancelamento de consulta**

Em “Minhas consultas” → “Agendadas”:



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”:

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 e 0800 282 1522 (Brasil) – *ligação gratuita (7 dias por semana, 24 horas por dia).*
↳ 55 21 3090-1175 e 55 24 2491-8901 (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).