



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE TELEMEDICINA

Versão Março/2026

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. TIPOS DE PLANOS	3
3. ÂMBITO TERRITORIAL DO SERVIÇO	3
4. SOBRE O SERVIÇO DE TELEMEDICINA.....	3
5. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO	4
❖ Como ativar sua conta e realizar o primeiro acesso via App ou Site	5
❖ Esqueceu sua senha?.....	6
❖ Como realizar as consultas on-line.....	6
❖ Como agendar sua consulta via Central de Atendimento	9
❖ Como baixar documento(s) enviado(s) pelo Médico.....	10
❖ Como cadastrar dependentes via App ou Site (<i>exclusivo para o Plano Familiar</i>)	10
6. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO	11
7. DEMAIS CONDIÇÕES	11

1. OBJETIVO

Apoiar o cuidado com a saúde do cliente e seus dependentes, conforme o plano contratado, disponibilizando consultas médicas on-line de forma prática e segura, de acordo com as condições estabelecidas neste Regulamento.

2. TIPOS DE PLANOS

Plano Individual

Atende o **Cliente** que contratou o serviço de **Telemedicina**.

Plano Familiar

Atende o **Cliente** que contratou o serviço **Telemedicina**, incluindo:

- Cônjuge ou Companheiro legalmente reconhecido; e
- Filhos e enteados até 21 anos (sem limite de quantidade).

3. ÂMBITO TERRITORIAL DO SERVIÇO

O serviço de Telemedicina está disponível em todo o território nacional.



Você pode usar o serviço de Telemedicina de qualquer lugar do Brasil. E se estiver viajando para fora do país, o serviço também pode funcionar – basta ter internet e seguir as regras locais.

4. SOBRE O SERVIÇO DE TELEMEDICINA

- Atendimento *on-line*;
- Consulta por Vídeo 24 Horas (*consultas imediatas – disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana*): atendimento com Clínico Geral e Pediatra;
- Consulta por Vídeo Agendada (*consultas agendadas de segunda-feira a sábado, exceto feriados, de acordo com a agenda dos especialistas*): mais de 20 especialidades;
- Sem limite de utilizações.



Este atendimento é destinado à orientação e avaliação de condições de saúde de menor gravidade, com foco na prevenção, no cuidado e na promoção do bem-estar. Ele não substitui o atendimento médico presencial em situações graves ou de emergência, como hemorragias, fraturas ósseas, infartos, aneurismas, entre outras.

O serviço de Telemedicina não é um Plano de Saúde nem um Seguro Saúde.

Este serviço estará disponível para o Cliente enquanto estiver permitido pela Agência Nacional de Saúde (ANS) e/ou pelo Conselho Federal de Medicina (CFM).

Consultas por vídeo com médicos de diferentes especialidades:

- Alergia e Imunologia
- Alergia e Imunologia Pediátrica
- Cardiologia
- Cardiologia Pediátrica
- Cirurgia Vascular
- Clínica Geral
- Coloproctologia
- Dermatologia
- Dermatologia Pediátrica
- Endocrinologia e Metabologia
- Endocrinologia Pediátrica
- Gastroenterologia Pediátrica
- Gastroenterologia/Hepatologia
- Geriatria
- Ginecologia
- Hematologia e Hemoterapia
- Hematologia Pediátrica
- Infectologia
- Infectologia Pediátrica
- Mastologia
- Medicina de Família e Comunidade
- Nefrologia
- Neurologia
- Neurologia Pediátrica
- Nutrologia
- Nutrologia Pediátrica
- Oftalmologia
- Oftalmologia Pediátrica
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Otorrinolaringologia Pediátrica
- Pediatria
- Pneumologia
- Pneumologia Pediátrica
- Psiquiatria
- Psiquiatria Pediátrica
- Reumatologia
- Urologia

5. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Ative sua **Conta TEM Saúde** em um dos **Canais de Atendimento** abaixo e comece a utilizar os serviços disponíveis da sua Assistência:

Aplicativo (APP)

Tem Saúde Digital – baixe, gratuitamente, pelo Google Play (Android) ou pelo App Store (iOS - Iphone).

Site

www.temsaude.com

Central de Atendimento

0800 721 3870 (ligação gratuita)
Disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana

IMPORTANTE: O cadastro para ativação e acesso da **Conta TEM Saúde** será feito apenas para o CPF do Cliente.

❖ Como ativar sua conta e realizar o primeiro acesso via App ou Site

! É preciso estar conectado à internet.

1

Entrar na Plataforma

CPF

000.000.000-00

Senha

Digite

Acessar

Primeiro Acesso

Esqueci minha senha

Clique em
"Primeiro Acesso".

2

Qual o seu CPF?

Iremos buscar o seu cadastro

CPF

000.000.000-00

Próximo

Digite seu CPF e
clique em "Próximo".

3

Qual o seu celular?

Como é seu primeiro acesso,
precisamos de algumas
informações.

Celular

(11) 9 9999-9999

Próximo

Digite o número de seu
celular e clique em
"Próximo".

4

Qual o código?

Digite o código de acesso enviado por SMS
para o celular cadastrado

Código de acesso

0000

Próximo

Digite o código de acesso
recebido por SMS em seu
celular e clique em
"Próximo".

5

Crie sua senha

Crie sua senha de acesso ao aplicativo

Mínimo 8 caracteres entre letras e números

Senha

Digite

Confirmar Senha

Digite

Próximo

Siga as instruções
indicadas na tela, crie sua
senha para acesso
e clique em "Próximo".

6

Complete seu cadastro

E-mail

Digite

Endereço

Usar meu local

CEP

00000-000

Estado

Digite

Não sei meu CEP

Complete o seu cadastro
(inclua seu e-mail e
endereço).

❖ **Esqueceu sua senha?**

Não se preocupe! Siga os passos 1 a 3 acima e depois os passos 7 e 8 a seguir:

7

Não se preocupe, você pode criar uma nova senha

Digite o código de acesso enviado por SMS para o celular cadastrado.

O SMS pode demorar até 5 minutos para chegar. Caso passe deste período, clique em "Reenviar código" ou entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

Código de acesso

Próximo

[Reenviar código \(177s\)](#)

Digite o código de acesso recebido por SMS em seu celular e

clique em "**Próximo**".

Crie sua senha para acesso e clique em "**Próximo**".

8

Crie uma nova senha

Crie sua senha de acesso ao aplicativo

Senha

- Mínimo 8 caracteres (letras, números e símbolos)
- 1 letra maiúscula (ex: A, B, C...)
- 1 letra minúscula (ex: a, b, c...)
- 1 número (ex: 1, 2, 3...)
- 1 símbolo (ex: !, @, #, \$)

Confirmar Senha

Próximo

Você também pode alterar sua senha, após logado, acessando o "**Menu**" e selecionando "**Senha de Acesso ao APP**". Basta informar sua senha atual e, em seguida, cadastrar a nova senha.

❖ **Como realizar as consultas on-line**

É preciso estar conectado à internet.

- Durante a teleconsulta, você poderá compartilhar arquivos com o Médico (Ex.: Exame de sangue);
- O Médico poderá prescrever medicamentos, solicitar exames, emitir encaminhamentos, declaração de comparecimento e atestados médicos, quando considerar clinicamente adequado. O envio será feito para o e-mail e celular (SMS e/ou WhatsApp) cadastrados, pela plataforma MEVO.

Prepare seu ambiente para a teleconsulta.

Aqui vão algumas dicas importantes para que sua consulta aconteça da melhor forma possível:



- Escolha um local **silencioso** 🚫 (sem ruídos ao redor) e **bem iluminado** 💡, para que o profissional consiga te ver com clareza;
- Garanta que sua **câmera e áudio** 📷🔊 estejam **habilitados** em seu dispositivo;
- De preferência, **use fones de ouvido** 🎧, pois eles melhoram o áudio e garantem mais privacidade;
- **Evite distrações ou interrupções** 🚪 – se possível, mantenha as portas fechadas e avise as outras pessoas de que você estará em consulta.

Esses cuidados simples ajudam a tornar o atendimento mais claro e tranquilo, tornando sua experiência ainda mais confortável.

Consulta imediata, clique na tela principal em:

24

Consulta por Vídeo
24 horas

1

Selecione para quem será a consulta.

Dependentes:
exclusivo na contratação
do Plano Familiar.



2

Siga as orientações e verifique a conexão com a internet, câmera, microfone e áudio do seu dispositivo, sempre clicando na seta >. Finalize clicando em “Próximo”.
Em seguida, serão informados a sua posição na fila e o tempo médio de sua espera.



3

Clique em “Entrar na consulta”.

Quando finalizado o tempo de espera, abrirá essa tela.

Dra Natália está pronto para te atender.

Entre em até 2 minutos para não perder a consulta.

Entrar na consulta

Após clicar em “Entrar na consulta”, a tela da Teleconsulta será aberta para o atendimento.

Consulta agendada, clique na tela principal em:



Consultas por Vídeo
Agendadas

1

Selecione para quem será a consulta.

Dependentes:
exclusivo na contratação do Plano Familiar.



2

← Consultas por Vídeo Agendadas

Qual especialidade?

Pesquisar

Q Digite a especialidade

Alergia e Imunologia >

Alergia e Imunologia Pediátrica >

Cardiologia >

Cardiologia Pediátrica >

Escolha a especialidade.

3

← Consultas por Vídeo Agendadas

Escolha o médico

Pesquisar

Q Digite o nome

Dra BÁRBARA DE OLIVEIRA MARTINS* >

Dra FERNANDA SILVEIRA COSTA NASSIF >

Dra GIOVANNA PETRILLI >

Dra IASMIN DAMAS DE AZEVEDO >

Escolha o(a) Médico(a).

4

← Consultas por Vídeo Agendadas

Selecione a data e o horário

terça-feira, 03 março >

Visualizar mais datas >

Horários disponíveis

13:12	13:36	13:48	14:36
14:48	15:12	15:36	15:48
16:12	16:24	16:36	16:48

Escolha o dia e o horário de sua preferência.

5

← Consultas por Vídeo Agendadas

Revisão da solicitação

Confirme os dados abaixo:

Tipo
Consulta por vídeo

Especialidade
Dermatologia

Médico
Dra LISSIE LUNARDI SBROGLIO BASTIAN

Data e horários
terça-feira, 3 de março de 2026 13:12

Confirme as informações do seu agendamento.

Você receberá em seu e-mail e no WhatsApp as informações de seu agendamento.

Será necessário que confirme o agendamento, até 24 horas antes da realização da consulta, clicando aqui.

TEM Saúde

PROTÓCOLO: 654933 Atendimento Agendado

Temos novidades sobre sua Consulta por vídeo na especialidade Dermatologia para Maria da Silva.

Informações de agendamento
Profissional: Dra LISSIE LUNARDI SBROGLIO BASTIAN
Data e Hora: 03/03/2026 às 13:12

IMPORTANTE: Responda a esta mensagem até Segunda-feira, 2 de março de 2026, para confirmar o agendamento. Caso contrário, ela será cancelada.

O link da consulta será enviado na data e horário agendados.

Você confirma o agendamento? 12:13

Confirmar Reagendar Cancelar

Você poderá reagendar ou cancelar clicando nas outras opções disponibilizadas.

E, sempre que precisar, Você pode visualizar suas próximas consultas e revisar seu histórico. É só acessar o “Menu” e selecionar “Meus Agendamentos”.



No dia da consulta agendada, você receberá um SMS e e-mail com o link para acessar a sala virtual e ser atendido pelo médico.

❖ Como agendar sua consulta via Central de Atendimento

1

Cliente liga para a Central de Atendimento: 0800 721 3870.

2

Atendente registra a solicitação, conforme dados informados pelo Cliente.

3

Cliente recebe retorno da solicitação em até 3 dias úteis, via WhatsApp ou e-mail.

❖ Como baixar documento(s) enviado(s) pelo Médico

Para acessar e baixar o(s) documento(s) enviado(s) pelo Médico em seu e-mail ou WhatsApp, siga os passos a seguir:

1 Clique aqui para acessar sua receita

2 Clique aqui

3 Digite o código de acesso informado em seu e-mail e clique aqui.

4 Clique aqui

5 Clique aqui

❖ Como cadastrar dependentes via App ou Site (exclusivo para o Plano Familiar)

1 Em sua área logada, selecione **“Gerenciar Dependentes”**, que está disponível também em **“Menu → Perfil”**.

2 Clique em **“Visualizar Dependentes”**.

3 Clique em **“Cadastrar dependente”**.

4

Preencha os dados de seu dependente e Clique em “**Cadastrar**”.

Cadastrar novo dependente Preencha os dados abaixo para cadastrar um novo dependente. * Campos obrigatórios. Nome Completo * Nome e sobrenome CPF * 000.000.000-00 Sexo biológico ☒ Feminino ☐ Masculino	Data de Nascimento * DD/MM/AAAA Celular * (DDD) 9 0000-0000 E-mail * seu@email.com Cadastrar
---	---



Para menores de 18 anos, cadastre os contatos (e-mail e telefone) do responsável legal.

As comunicações, autorizações e agendamentos serão enviadas por esses canais.

6. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço de **Telemedicina** estará disponível para utilização a partir de 7 dias corridos, a contar do início de vigência do Seguro contratado vinculado a esta Assistência, e poderá ser utilizado enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do prêmio do Seguro estiver em dia.

7. DEMAIS CONDIÇÕES

A **TEM SAÚDE** coleta todas as informações compartilhadas pelos usuários no ato da contratação, ativação e/ou quando utiliza os serviços como, por exemplo, o preenchimento dos formulários, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento, ainda, em eventuais comentários nas redes sociais.

A Política de Privacidade da **TEM SAÚDE** respeita a legislação vigente e está disponível no site www.temsaude.com e no aplicativo TEM Saúde Digital.

Este serviço é administrado por TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 09.216.007/0001-10.