



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA COM REDE REFERENCIADA

Versão Maio/2026

Sumário

1. OBJETIVO.....	3
2. TIPOS DE PLANOS	3
3. ÂMBITO TERRITORIAL DOS SERVIÇOS	3
4. SERVIÇOS	3
4.1. Telemedicina	3
4.2. Rede Referenciada.....	4
5. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO	4
❖ Como ativar sua conta e realizar o primeiro acesso via App ou Site (Telemedicina e Rede Referenciada).....	5
❖ <i>Esqueceu sua senha?</i>	6
❖ Telemedicina: <i>Como realizar as consultas on-line.</i>	6
❖ Telemedicina: <i>Como baixar arquivo(s) enviado(s) pelo Médico</i>	9
❖ Rede Referenciada: <i>Como agendar consultas, exames e procedimentos via App ou Site.</i>	10
❖ Rede Referenciada: <i>Como pagar as consultas, exames e procedimentos.</i>	12
❖ Rede Referenciada: <i>Como realizar consultas, exames e procedimentos (atendimento presencial).</i>	14
❖ Como cadastrar dependentes via App ou Site (<i>exclusivo para o Plano Familiar</i>)	14
❖ Como agendar sua consulta via Central de Atendimento (Telemedicina e Rede Referenciada)	15
6. BENEFÍCIO FARMÁCIA	15
7. BENEFÍCIO BEM-ESTAR	15
8. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	16
9. DEMAIS CONDIÇÕES	16

1. OBJETIVO

Apoiar o cuidado do Cliente e seus dependentes, conforme o plano contratado, oferecendo, de acordo com as condições estabelecidas neste Regulamento, os serviços de **Telemedicina** sem cobrança adicional e de **Rede Referenciada** com descontos de até 70% em consultas, procedimentos e exames médicos presenciais nas áreas de medicina tradicional, saúde complementar e odontológica, além dos Benefícios Farmácia e Bem-estar.

2. TIPOS DE PLANOS

Individual

Atende o **Cliente** que contratou a **Assistência Telemedicina com Rede Referenciada**.

Familiar

Atende o **Cliente** que contratou a **Assistência Telemedicina com Rede Referenciada**, incluindo:

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

3. ÂMBITO TERRITORIAL DOS SERVIÇOS

Os serviços estão disponíveis 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 continua disponível – basta ter internet e seguir as regras locais. O atendimento, porém, é realizado por médicos brasileiros, por meio do aplicativo.

Não encontrou um profissional ou estabelecimento credenciado perto de você? Fale com a Central de Atendimento, que o ajudará a encontrar a melhor opção.

4. SERVIÇOS

4.1. Telemedicina

- Atendimento *on-line* sem cobrança adicional e sem limite de utilizações.
- 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.



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).

Confira abaixo algumas das especialidades médicas disponíveis para agendamento:

- Clínica Geral
- Medicina de Família e Comunidade
- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia e Metabologia
- Gastroenterologia/Hepatologia
- Geriatria
- Ginecologia
- Infectologia
- Nefrologia
- Neurologia
- Nutrologia
- Otorrinolaringologia
- Pediatria
- Pneumologia
- Psiquiatria
- Reumatologia
- Urologia

4.2. Rede Referenciada

Os serviços são prestados pela **TEM Saúde**, em parceria com profissionais e estabelecimentos credenciados, que oferecem preços diferenciados para os usuários deste serviço.

Confira abaixo algumas das especialidades, exames e procedimentos disponíveis:

Consultas Médicas	Exames Diagnósticos	Saúde Complementar	Odontologia
<ul style="list-style-type: none"> • Ginecologia/Obstetria • Neurologia • Oftalmologia • Urologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Análises Clínicas • Anatomia patológica • Exames de imagem • Raio X 	<ul style="list-style-type: none"> • Estética • Fisioterapia • Nutrição • Psicologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpeza • Endodontia • Ortodontia • Panorâmica

Para consultar a rede credenciada completa, acesse www.temsaude.com/consultas-e-exames, ou use o aplicativo **Tem Saúde Digital** ou fale com a Central de Atendimento da Assistência.

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 (Telemedicina e Rede Referenciada)

! 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

09:28

Qual o código?

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

Código de acesso

Digite o código de acesso recebido por SMS em seu celular e clique em **“Próximo”**.

5

09:28

Crie sua senha

Crie sua senha de acesso ao aplicativo

Mínimo 8 caracteres entre letras e números

Senha

Digite

Confirmar Senha

Digite

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

6

09:28

Complete seu cadastro

E-mail

Digite

Endereço

Usar meu local

CEP

00000-000

Estado

Digite

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:



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.

❖ **Telemedicina: 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.

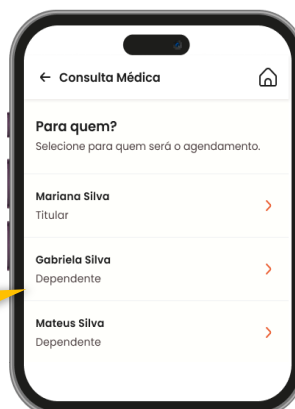
Consulta imediata, clique na tela principal em:

24
Consulta por Vídeo
24 horas

1

Selecione para quem será a consulta.

**Dependentes:
exclusivo na contratação
do Plano Familiar.**



2

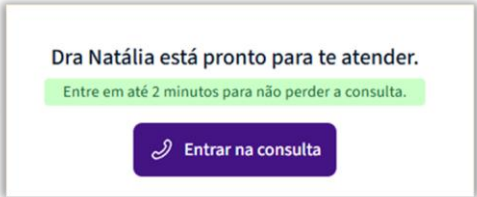
Siga as orientações e verifique a conexão com a internet, câmera, microfone e áudio do seu dispositivo, sempre clicando na seta >. Finalize clicando em “Próximo”. Em seguida, serão informados a sua posição na fila e o tempo médio de sua espera.



3

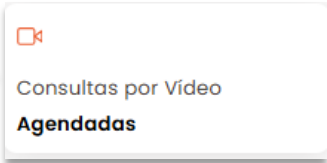
Clique em “Entrar na consulta”.

Quando finalizado o tempo de espera, abrirá essa tela.



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

Consulta agendada, clique na tela principal em:



1

Selecione para quem será a consulta.

Dependentes: exclusivo na contratação do Plano Familiar.



2



Escolha a especialidade.

3



Escolha o(a) Médico(a).

4



Escolha o dia e o horário de sua preferência.

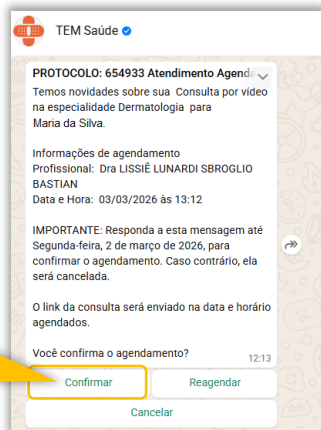
5



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.



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”.

ATENÇÃO!

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.

❖ Telemedicina: Como baixar arquivo(s) enviado(s) pelo Médico

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

1 Sua receita digital chegou! **Clique aqui**

2 Documentos **Clique aqui**

3 Para sua segurança, precisamos saber se você é o titular desta receita. Digite o código de acesso (4 números) que você recebeu por SMS, Whatsapp e/ou e-mail junto a sua receita digital. **Clique aqui**

4 **Clique aqui**

5 **Clique aqui**

❖ Rede Referenciada: Como agendar consultas, exames e procedimentos via App ou Site.

*Exclusivo para atendimentos presenciais.

⚠ É preciso estar conectado à internet.

1
Na área logada do aplicativo ou site TEM Saúde Digital, clique no botão “AGENDAR”.

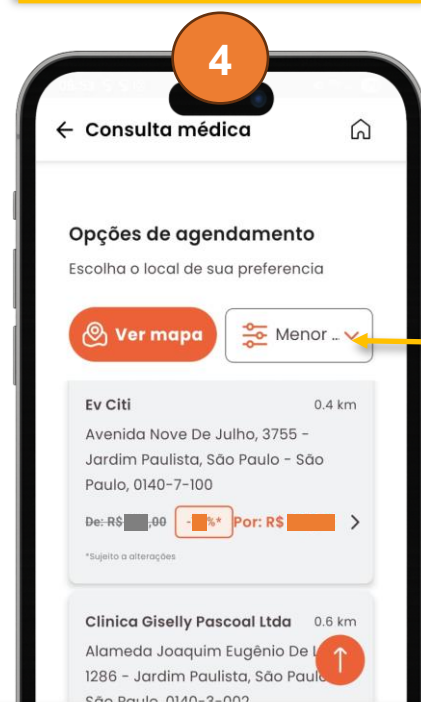
AGENDAR >
consultas, exames, dentistas e mais...



➔ Consulta Médica



Você pode otimizar a sua busca utilizando o filtro menor distância, menor preço ou melhor desconto.

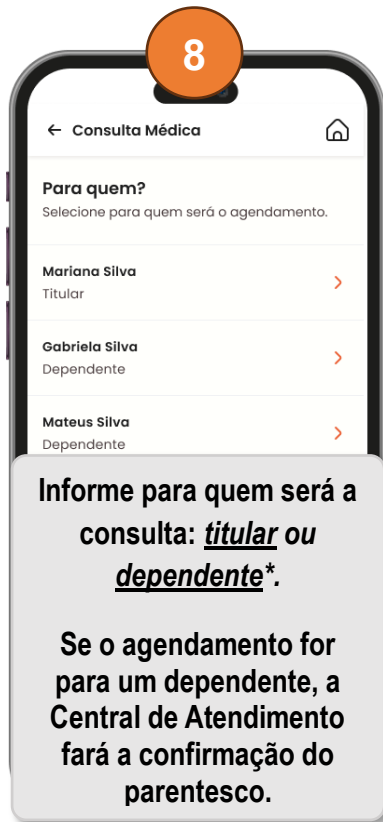


No resultado, são exibidos nome, endereço da clínica, distância, valores com e sem desconto e o percentual aplicado. Selecione o local de preferência.



Realize o agendamento diretamente com o local escolhido, informando seus dados e as informações exibidas em sua tela.

Prefere não agendar sozinho? Clique em "Solicitar Agendamento", siga os passos a seguir que a Central de Atendimento fará para você.



Você receberá pelo WhatsApp o número de protocolo do agendamento e a previsão do retorno. Também poderá acompanhar o andamento em "Meus Agendamentos", no menu de navegação de seu dispositivo.



Informe para quem será a consulta: titular ou dependente.*

Se o agendamento for para um dependente, a Central de Atendimento fará a confirmação do parentesco.

Confirme as informações do seu agendamento e clique em "Concluir".

Pronto! Em até 3 dias úteis você receberá até 2 opções para sua escolha.

***Observação: Dependentes, exclusivo na contratação do Plano Familiar que cobre:**

- **Cônjuge ou companheiro(a);**
- **Filhos e enteados, até 21 anos.**

→ Exames e Procedimentos

Para agendar, clique nesta opção.

Você precisará anexar o pedido médico.

Formatos e tamanho do arquivo:

PDF, JPG ou PNG até 5mb.

Não tem o pedido? Não tem problema. Você pode agendar uma consulta e solicitar o seu pedido médico.

→ Consulta Odontológica

Para agendar, clique nesta opção e siga os passos 3 a 10 da “Consulta Médica” (exceto os passos 4 e 5).



❖ Rede Referenciada: Como pagar as consultas, exames e procedimentos.

- O Cliente é responsável pelo pagamento que precisa ser feito por meio de carga ou recarga no Cartão Virtual Tem Saúde, com pelo menos 2 dias úteis de antecedência do atendimento agendado. Nos casos de pagamento via boleto bancário, é necessário observar o prazo de compensação de até 72 horas úteis.
- A carga ou recarga poderá ser feita pelos seguintes meios de pagamento: **Cartão de Crédito, Boleto e Pix.**
- O **Cartão Virtual Tem Saúde** está disponível no aplicativo e no *site*.

1

Em sua área logada, no menu inferior, selecione a opção “Recarga”.

2



Digite o valor de sua recarga na Conta Saúde.

3



Selecione a opção de pagamento desejada.

Cartão de Crédito

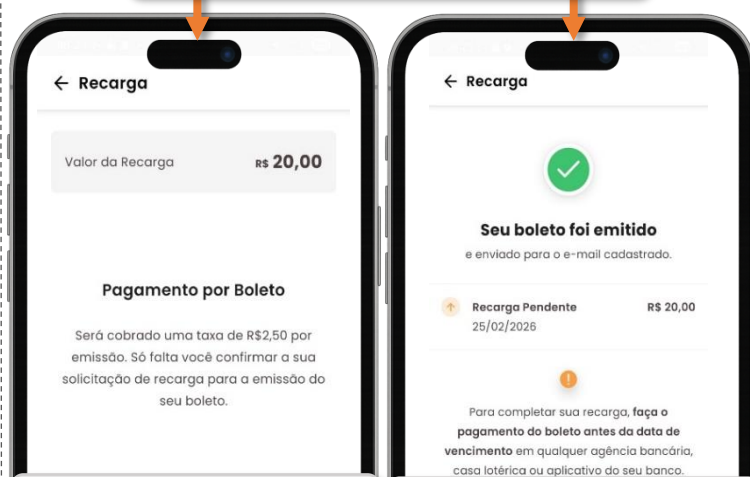


Insira os dados solicitados do seu cartão de crédito, selecione o número de parcelas e clique em “Próximo”.

Até 12 vezes sem juros (parcela mínima de R\$ 20,00).

Pronto!
Em breve você receberá um e-mail de confirmação de sua recarga.

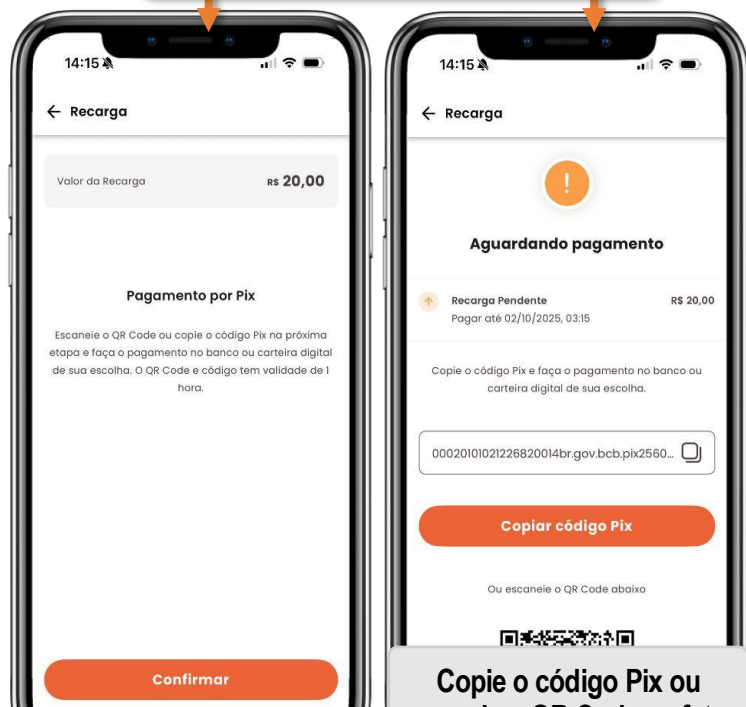
Boleto



Após a confirmação, o boleto será gerado e enviado para o e-mail cadastrado, com o valor da recarga acrescido da taxa de emissão de R\$ 2,50.

O boleto também estará acessível no aplicativo e site.
O saldo será atualizado após a compensação do pagamento.

Pix



Após a sua confirmação, será gerado o código Pix e o QR Code.

Copie o código Pix ou escaneie o QR Code e efetue o pagamento no Banco ou na Carteira Digital de sua escolha.

- Para solicitar estorno de valores do **Cartão Virtual** creditados e não utilizados, entre em contato com a **Central de Atendimento**. Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 para as despesas bancárias por solicitação de estorno.
- A restituição do valor pago será feita da seguinte forma:
 - a) Cartão de crédito:** A solicitação do estorno será feita em até 7 dias úteis no mesmo cartão utilizado. Após isso, o valor pode aparecer na sua fatura atual ou na próxima, dependendo da data de fechamento do cartão;
 - b) Boleto:** Na conta do Titular, em até 7 dias úteis;
 - c) Pix:** Na mesma chave PIX utilizada na transação, em até 7 dias úteis.
- **O Cartão Virtual é pré-pago**, só pode ser usado para os serviços e condições previstas neste Regulamento, sendo vedado seu uso para qualquer atividade ilícita e para concessão de linha de crédito ao Cliente;
- O **Bônus TEM Saúde** deve ser usado exclusivamente na **Rede TEM** em até 30 dias. Não é cumulativo, transferível ou conversível em dinheiro, e será perdido se o cartão for cancelado antes da utilização.

❖ Rede Referenciada: Como realizar consultas, exames e procedimentos (atendimento presencial).

1

Cliente comparece no dia e horário agendados, apresenta documento de identificação com foto e o cartão virtual TEM Saúde, ou apenas informa os números do cartão.

2

Atendente do consultório ou clínica acessa o autorizador através da área do credenciado no site, e o cliente digita sua senha para a liberação da transação.

3

Transação realizada e o atendimento será liberado.

4

Cliente liberado para realizar a consulta médica, exame ou procedimento.

❖ 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”.

Gerenciar Dependentes

Adicione, visualize ou edite seus dependentes

2



Clique em “Visualizar Dependentes”.

3



Clique em “Cadastrar dependente”.

4

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

<p>Cadastrar novo dependente</p> <p>Preencha os dados abaixo para cadastrar um novo dependente.</p> <p>* Campos obrigatórios.</p> <p>Nome Completo *</p> <input type="text" value="Nome e sobrenome"/>	<p>Data de Nascimento *</p> <input type="text" value="DD/MM/AAAA"/>
<p>CPF *</p> <input type="text" value="000.000.000-00"/>	<p>Celular *</p> <input type="text" value="(DDD) 9 0000-0000"/>
<p>Sexo biológico</p> <p><input checked="" type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Masculino</p>	<p>E-mail *</p> <input type="text" value="seu@email.com"/>
<p>Cadastrar</p>	



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.

❖ Como agendar sua consulta via Central de Atendimento (Telemedicina e Rede Referenciada)

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.

6. BENEFÍCIO FARMÁCIA

Descontos a partir de 15% para medicamentos tarjados de marca e a partir de 30% para tarjados genéricos nas farmácias credenciadas.

Para localizar farmácias credenciadas

Acesse no App ou site da TEM Saúde, clique em “Benefício Farmácia” e depois selecione “Buscar Farmácias”. Preencha os dados para localizar as farmácias próximas do local desejado e clique em “Próximo”.

Compras presenciais

Informe seu CPF no balcão ou no caixa no momento do pagamento para validar seu desconto.

Compras nos sites e aplicativos

No site ou aplicativo oficial da farmácia credenciada, acesse a área de BENEFÍCIOS, ative o desconto TEM Saúde e prossiga com a sua compra.

Compras nas Televendas

Na televenda da farmácia credenciada, informe seu CPF ao(à) atendente no momento da compra para validar seu desconto.

7. BENEFÍCIO BEM-ESTAR

Monitore seus sinais vitais e dados de bem-estar de forma rápida e digital, usando apenas a câmera do seu celular. Esse serviço está disponível no aplicativo e no site TEM Saúde, e para utilizá-lo é necessário estar conectado à internet. Os resultados são informativos, não ficam armazenados e não substituem a avaliação de um profissional de saúde.

O que analisa

- Pressão arterial;
- Oxigenação do sangue;
- Frequência cardíaca;
- Qualidade do sono;
- Frequência respiratória;
- Bem-estar em geral.

Como funciona

Por meio da leitura facial, é possível acompanhar indicadores de saúde física e emocional, com resultado rápido e sem necessidade de equipamentos adicionais.

Como acessar

1. Acesse no aplicativo ou *site* da TEM Saúde, clique em **“Benefício Bem-estar”**, selecione **“Scanner Facial de Saúde”** e clique em **“Acessar”**.

2

Preenche as informações básicas sobre você e clique em **“Continuar”**.

Informações básicas

Sexo biológico
selecione

Ano de nascimento
ex: 1900

Pressão arterial
selecione

Peso
ex: 75

Altura
ex: 166

Possui sobrepeso?
selecione

Fumante há mais de 10 anos?
selecione

Possui colesterol alto?
selecione

Possui diabetes?
selecione

Continuar

3

Posicione o seu rosto no centro da moldura e clique em **“Medir sinais vitais”**.



4

Confira o resultado clicando nos botões **“Sinais vitais”** e **“Bem-estar”**.

Sinais vitais

Bem-estar

E para saber sobre cada item analisado, clique aqui e depois em **“Voltar”** para retornar a tela dos resultados.



O que é pressão sanguínea?

Pressão sanguínea é a força que o sangue exerce contra as paredes das artérias enquanto circula pelo corpo. Ela é essencial para levar oxigênio e nutrientes aos órgãos.

Voltar

8. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **Assistência Telemedicina com Rede Referenciada** 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.

9. 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](http://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.