



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA COM REDE REFERENCIADA

Versão Julho/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>	13
❖ Como cadastrar dependentes via App ou Site (<i>exclusivo para o Plano Familiar</i>)	13
❖ Como agendar sua consulta via Central de Atendimento (Telemedicina e Rede Referenciada)	14
6. BENEFÍCIO FARMÁCIA	14
7. BENEFÍCIO BEM-ESTAR	14
8. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	15
9. DEMAIS CONDIÇÕES	15

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 | • Geriatria | • Otorrinolaringologia |
| • Medicina de Família e Comunidade | • Ginecologia | • Pediatria |
| • Cardiologia | • Infectologia | • Pneumologia |
| • Dermatologia | • Nefrologia | • Psiquiatria |
| • Endocrinologia e Metabologia | • Neurologia | • Reumatologia |
| • Gastroenterologia/Hepatologia | • Nutrologia | • 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
- Ginecologia/Obstetria - Neurologia - Oftalmologia - Urologia	- Análises Clínicas - Anatomia patológica - Exames de imagem - Raio X	- Estética - Fisioterapia - Nutrição - Psicologia	- 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

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

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

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:

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.

❖ **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.

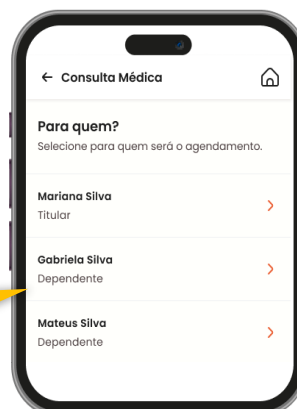
Consulta imediata, clique na tela principal em:

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.



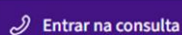
3

Clique em “Entrar na consulta”.

Quando finalizado o tempo de espera, abrirá essa tela.

Dra Natália está pronto para te atender.

Entre em até 2 minutos para não perder a consulta.



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

Consulta agendada, clique na tela principal em:

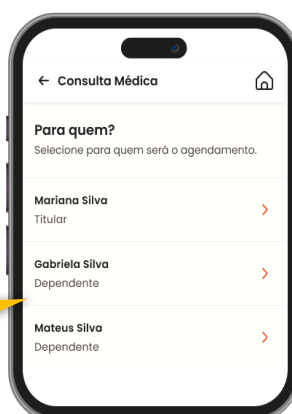


Consultas por Vídeo
Agendadas

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

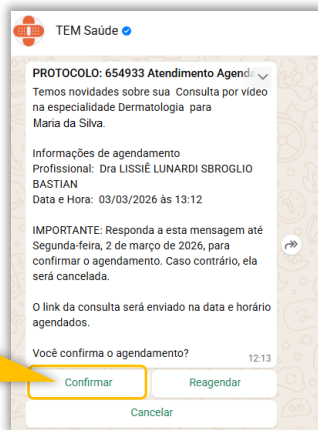
Médico
Dra LISSIE LUNARDI SBRGLIO BASTIAN

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.



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.

❖ 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 para acessar sua receita.

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. Digite o código de acesso informado em seu e-mail e 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 >

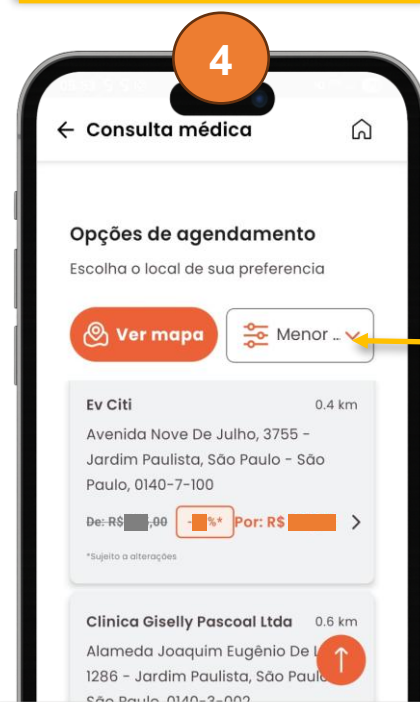
consultas, exames, dentistas e mais...



➔ 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.



*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 dos valores relativos às consultas, exames e procedimentos agendados.

- Após o agendamento de seu atendimento, você receberá um *link* via WhatsApp para realizar o pagamento.
- O pagamento poderá ser realizado antecipadamente ou no momento do atendimento, por meio do *link* recebido, utilizando uma das opções de pagamento abaixo:

PIX

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

Cartão de Crédito

Parcelamento em até 12 vezes sem juros, conforme condições disponibilizadas no momento da transação.

Parcela mínima de R\$ 20,00.

- A confirmação do pagamento é condição para utilização deste serviço.

❖ 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”.

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.

❖ 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;
- Frequência cardíaca;
- Frequência respiratória;
- Oxigenação do sangue;
- Qualidade do sono;
- 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 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.