



# REGULAMENTO DO SERVIÇO DE TELEMEDICINA – COPARTICIPAÇÃO (INDIVIDUAL OU FAMILIAR)

Versão Jun/2021

## 1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Participante/Segurado e/ou a seus dependentes fácil acesso a serviços de saúde com medicina de qualidade, por meio de consultas médicas on-line, em conformidade com as condições deste Regulamento.

## 2. DEFINIÇÃO DO SERVIÇO

**Telemedicina:** Consultas realizadas à distância (por videoconferência) para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e lesões e promoção da saúde e do bem-estar.

**TRATA-SE DE UM SERVIÇO QUE NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL PARA TRATAMENTOS DE SINTOMAS/CONDIÇÕES CLÍNICAS DE MAIOR GRAVIDADE, COMO POR EXEMPLO HEMORRAGIAS, FRATURAS ÓSSEAS, INFARTOS, ANEURISMAS ENTRE OUTRAS ENFERMIDADES CONSIDERADAS GRAVES.**

**IMPORTANTE: O SERVIÇO TELEMEDICINA NÃO É UM SEGURO SAÚDE OU UM PLANO DE SAÚDE.**

## 3. PARTICIPANTES/SEGURADOS

O Serviço de **Telemedicina** estará disponível ao Participante/Segurado e/ou aos dependentes, conforme definido na Apólice do Seguro contratada, para uma das opções a seguir:

**Individual:** prevê a prestação do serviço, **exclusivamente**, para o Participante/Segurado;

**Familiar:** prevê a prestação do serviço para o Participante/Segurado ou seus Dependentes – Cônjuge (ou Companheiro legalmente reconhecido) e Filhos de até 21 anos.

**Obs.:** Não há limite para a quantidade de filhos, desde que tenham idade de até 21 anos.

## 4. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

O Serviço será prestado em todo o território nacional, nas condições previstas neste Regulamento.

## 5. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

O Participante/Segurado e/ou o(s) seu(s) dependente(s) terá(ão) direito ao Serviço de **Telemedicina** nos estritos termos, condições e limites estabelecidos neste Regulamento.

Este Serviço garante atendimento personalizado, realizado de forma *on-line* por médicos **da rede de atendimento TEM Saúde**, nas especialidades a seguir:

<b>Clínica Médica</b>	<b>Geriatria</b>	<b>Ortopedia</b>
<b>Cardiologia</b>	<b>Ginecologia e Obstetrícia</b>	<b>Otorrinolaringologia</b>
<b>Cirurgia Geral</b>	<b>Mastologia</b>	<b>Pediatria</b>
<b>Cirurgia Plástica</b>	<b>Nefrologia</b>	<b>Pneumologia</b>
<b>Dermatologia</b>	<b>Neurocirurgia</b>	<b>Psiquiatria</b>
<b>Endocrinologia</b>	<b>Neurologia</b>	<b>Reumatologia</b>
<b>Gastroenterologia</b>	<b>Oftalmologia</b>	<b>Urologia</b>

Para a utilização deste Serviço será necessária a ativação do Cartão Virtual TEM Saúde, por meio de um dos Canais de Comunicação disponibilizados neste Regulamento.

### Canais de Comunicação:

- **Central de Atendimento:** 0800 749 0009 (ligação gratuita) - disponível de segunda à sexta-feira, das 7 às 19 horas;
- **Aplicativo: Tem Saúde.** Baixe, gratuitamente, pelo App Store (iOS - Iphone) ou pelo Google Play (Android);
- **Site:** www.meutem.com.br.

### Para a ativação do Cartão Virtual TEM Saúde:

- O Participante/Segurado deverá solicitar a ativação do Cartão Virtual TEM Saúde por meio de um dos Canais de Comunicação indicados neste Regulamento, sendo sua utilização liberada 24 horas úteis após a ativação de seu cadastro na base de dados;
- O cadastro para ativação do Serviço será feito apenas para o CPF do Participante/Segurado;
- Para realizar a ativação, por meio do aplicativo ou do site, o Participante/Segurado deverá:
  - a) Efetuar o login utilizando o número de seu CPF, clicando em seguida no botão “AVANÇAR”;
  - b) Preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
  - c) Inserir o código recebido por SMS, enviado para o celular informado na etapa anterior, para fins de autenticação do cadastro;
  - d) Confirmar a conclusão do cadastro para que o Cartão Virtual TEM Saúde seja ativado.

**Obs.:** Caso não receba o SMS mencionado no item “c” acima, o Participante/Segurado deverá contatar a Central de Atendimento o mais rápido possível para verificar a ativação de seu Serviço e assim poder iniciar sua utilização o quanto antes.

- O Cartão Virtual TEM Saúde não possui qualquer cobrança de anuidade e o Participante/Segurado apenas pagará pelo Serviço de Telemedicina quando for utilizado.

### Para a utilização do Serviço de Telemedicina:

- O Participante/Segurado e/ou o(s) seu(s) dependente(s) deverá(ão), por meio de um dos Canais de Comunicação indicados neste Regulamento, solicitar o agendamento de sua consulta médica *on-line*, na especialidade de seu interesse, desde que prevista neste Regulamento;
- O(s) dependente(s) utilizará(ão) o mesmo Cartão Virtual TEM Saúde do Participante/Segurado;
- O agendamento de consulta(s) médica(s) *on-line* poderá ser feito tanto pelo Participante/Segurado quanto por seu(s) dependente(s), se a opção contratada for Familiar;
- Para realizar o agendamento, por meio do aplicativo ou do *site*, o Participante/Segurado e/ou seu(s) dependente(s) deverá(ão):
  - a) Efetuar o login utilizando o número do CPF do Participante/Segurado;
  - b) Seguir as instruções da seção “Agendar uma consulta”, para o acesso pelo aplicativo;
  - c) Seguir as instruções da seção “Agendar”, para o acesso pelo *site*.
- A Central de Atendimento informará o valor do Serviço de Telemedicina e orientará como realizar a carga/recarga no Cartão Virtual TEM Saúde;

- **Em até 2 (dois) dias úteis, após a confirmação de saldo no Cartão Virtual TEM Saúde do Participante/Segurado, a Central de Atendimento efetuará o agendamento da consulta médica on-line e enviará, por meios eletrônicos, as informações de data/horário e orientações para a realização do atendimento;**

- No dia do atendimento, será debitado, no Cartão Virtual TEM Saúde do Participante/Segurado, o valor da consulta médica *on-line* para o seu pagamento;

- A Central de Atendimento enviará, por meios eletrônicos, o *link* para acesso à consulta médica *on-line* 10 minutos antes do horário agendado;

**Em caso de impossibilidade de comparecimento à consulta previamente agendada, o Participante/Segurado e/ou dependente(s) deverá(ão) solicitar o reagendamento, por meio da Central de Atendimento, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis antes do horário agendado;**

**O NÃO COMPARECIMENTO DENTRO DO HORÁRIO MARCADO, E CASO NÃO TENHA SIDO REALIZADO O REAGENDAMENTO DENTRO DO PERÍODO ESTIPULADO, SERÁ CONSIDERADO COMO FALTA E NÃO HAVERÁ RESSARCIMENTO DO VALOR PAGO.**

**Importante:** A Central de Atendimento fará a confirmação do parentesco do(s) dependente(s), quando do agendamento da consulta médica *on-line*.

#### Para a realização das Consultas Médicas On-line:

- A consulta médica *on-line* poderá ocorrer em qualquer dia da semana e horário, conforme a disponibilidade da agenda do(s) Médico(s) e de acordo com o interesse do Participante/Segurado e/ou dependente(s);

- **O Participante/Segurado e/ou dependente(s) é(são) responsável(eis) pelo crédito do valor da(s) consulta(s) no Cartão Virtual TEM Saúde, pelo acesso à plataforma na data e horário agendados – com limite de 5 (cinco) minutos de tolerância – e pela conexão estável de sua internet;**

- **O Participante/Segurado e/ou dependente(s) será(ão) informado(s) pelo médico acerca de todas as limitações inerentes ao uso do Serviço Telemedicina, tendo em vista a impossibilidade de realização de exame físico durante a consulta;**

- A consulta médica *on-line* será realizada por meio de videoconferência, não tendo limite de horário durante o atendimento, podendo o Participante/Segurado e/ou dependente(s) enviar e receber arquivos, tais como: laudos de exames realizados, pedidos de exames, prescrições médicas, atestados entre outros.

#### Para o Pagamento:

- O pagamento da(s) consulta(s) médica(s) *on-line* é de responsabilidade do Participante/Segurado, devendo ser feito por meio da carga/recarga no Cartão Virtual TEM Saúde, que funciona como um cartão pré-pago;

- A carga/recarga do Cartão Virtual TEM Saúde poderá ser efetuada por meio dos Canais de Comunicação indicados neste Regulamento;

- Para a aquisição dos créditos e a efetivação da carga/recarga, o Participante/Segurado poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário, cartão de crédito ou depósito identificado;

- A carga/recarga no Cartão TEM Saúde Virtual deverá ser de, no mínimo, o valor da consulta e deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis antes da data agendada para a consulta *on-line*;

- **Em caso de carga/recarga, por meio de boleto bancário, haverá uma taxa de emissão do boleto no valor de R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos);**

- Se a carga/recarga ocorrer por meio do cartão de crédito, o Participante/Segurado poderá parcelar o pagamento em até 12 (doze) vezes sem juros, com a parcela mínima no valor de R\$ 20,00 (vinte reais);
- Caso o Participante/Segurado queira estornar, do Cartão Virtual TEM Saúde, os valores que foram creditados por meio de cartão de crédito, ou realizar o saque dos valores que foram creditados por meio de boleto bancário ou de depósito identificado da conta do Participante/Segurado, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento. **Para este tipo de transação será cobrada uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos), para o pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque, e se dará da seguinte forma:**
  - a) Valores creditados por meio de cartão de crédito: serão restituídos no cartão de crédito em que o pagamento foi realizado e o prazo de devolução será conforme definido pela respectiva Administradora do cartão de crédito;
  - b) Valores creditados por meio de boleto ou de depósito identificado: o saldo será creditado na conta do Participante/Segurado, dentro do prazo de 7 (sete) dias úteis.

## 6. VALOR E LIMITE DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

O valor de cada consulta médica *on-line* será de R\$ 60,00 (sessenta reais) a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), que variará de acordo com o(s) Médico(s)/especialidade da Rede Credenciada da TEM Saúde, sendo descontado do saldo disponível do Cartão Virtual TEM Saúde do Participante/Segurado.

Estes valores poderão ser alterados ou revistos ou reajustados, a qualquer tempo, com vistas a atender a regulamentação e/ou legislação em vigor, para alteração de tarifas deste Serviço.

**Não há limite de utilização para este serviço.**

## 7. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

**A utilização do Serviço de Telemedicina está assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver, rigorosamente, em dia.**

Em caso de suspensão ou cancelamento do Cartão Virtual TEM Saúde, em razão de inadimplemento e/ou cancelamento do Seguro, qualquer agendamento feito, para data igual ou posterior à suspensão ou ao cancelamento, não poderá ser realizado.

No caso de existência de saldo no Cartão Virtual TEM Saúde suspenso ou cancelado, o Participante/Segurado poderá pedir o resgate do saldo, a qualquer momento, por meio da Central de Atendimento, e será devolvido pelos mesmos meios de pagamento que a carga/recarga foi realizada. **Para este tipo de transação será cobrada uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos), para o pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque, e se dará da seguinte forma:**

- a) Valores creditados por meio de cartão de crédito: serão restituídos no cartão de crédito em que o pagamento foi realizado e o prazo de devolução será conforme definido pela respectiva Administradora do cartão de crédito;
- b) Valores creditados por meio de boleto ou de depósito identificado: o saldo será creditado na conta do Participante/Segurado, dentro do prazo de 7 (sete) dias úteis.

## 8. VIGÊNCIA

O serviço de **Telemedicina** será mantido enquanto o produto estiver em vigor e desde que sejam atendidos todos os requisitos definidos neste Regulamento.

## 9. CONDIÇÕES GERAIS

A **TEM SAÚDE** coleta todas as informações compartilhadas pelo Participante/Segurado 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.meutem.com.br](http://www.meutem.com.br).

### **O SERVIÇO DE TELEMEDICINA NÃO É UM SEGURO SAÚDE OU UM PLANO DE SAÚDE.**

Este serviço é administrado por **TEM Administradora de Cartões S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 09.216.007/0001-10, e comercializado por **CAPEMISA Seguradora de Vida e Previdência S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 08.602.745/0001-32.