REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA INDIVIDUAL

Produto: CAPEMISA VIVA

Versão Julho/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

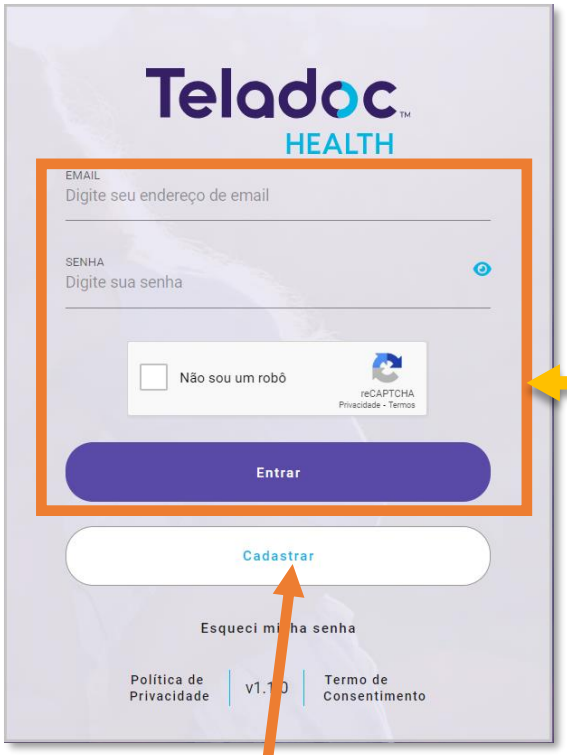
Esta assistência será fornecida enquanto estiver ativa e o pagamento de suas mensalidades estiver em dia.

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.

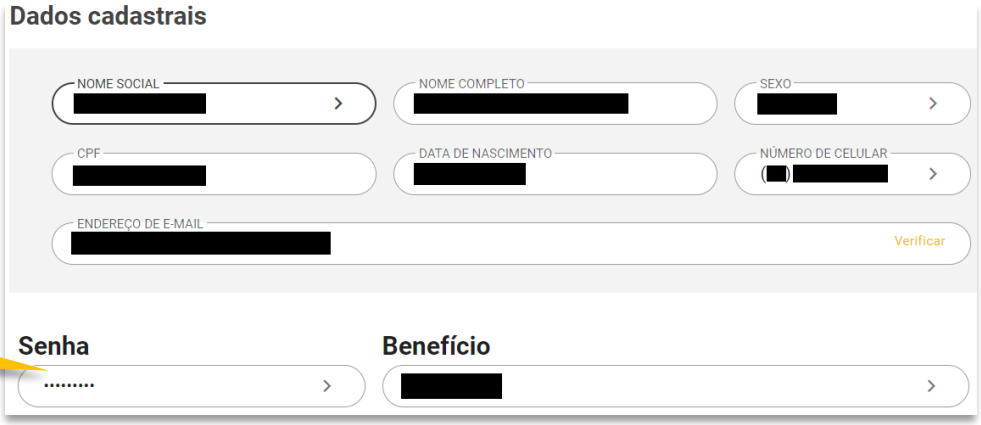
- **APP:** acesso pelo ícone na parte superior do aplicativo.

❖ 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.



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).

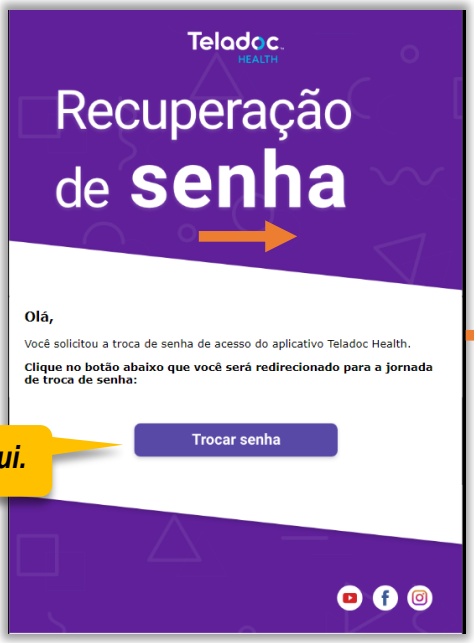
❖ Dúvidas frequentes

Acesso a respostas rápidas e precisas para questões comuns sobre o serviço e a plataforma digital.

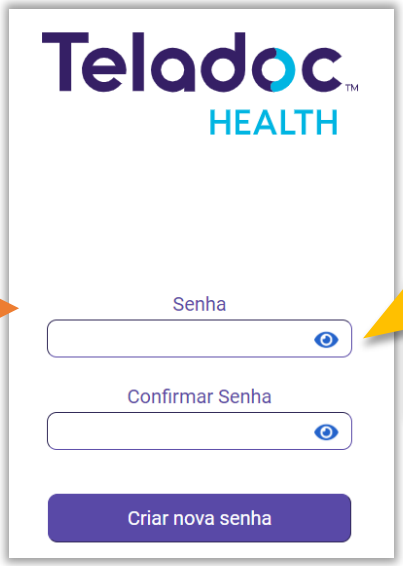
3.2. Senha (alteração e recuperação)

- **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"**.



Clique aqui.



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.

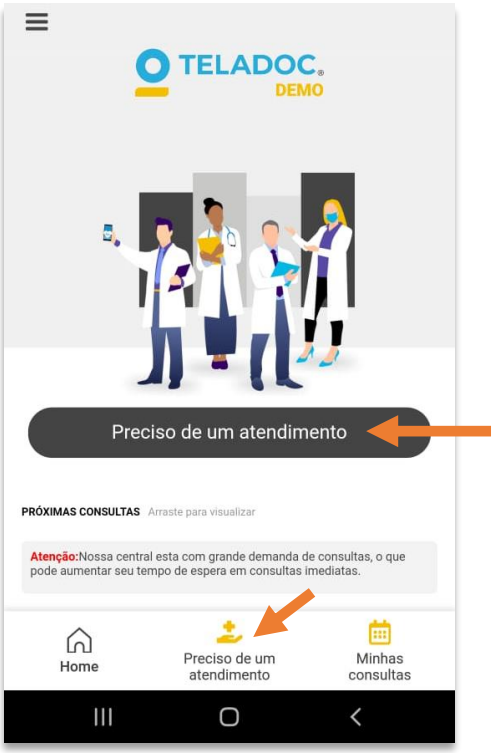
As consultas não são gravadas. Os registros dos atendimentos médicos são feitos no prontuário médico do Cliente.

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.).

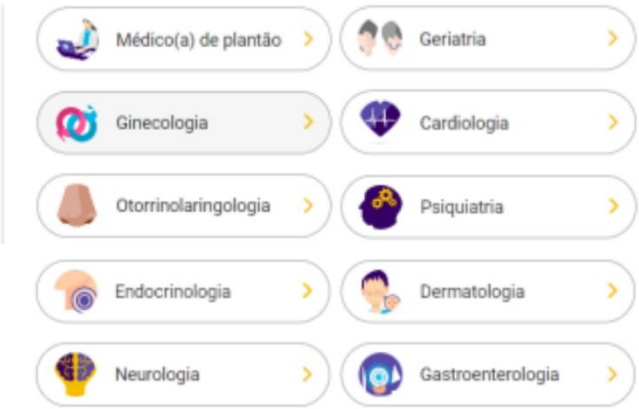
❖ Solicitação da teleconsulta

A) Clique em **"Preciso de um atendimento"**:



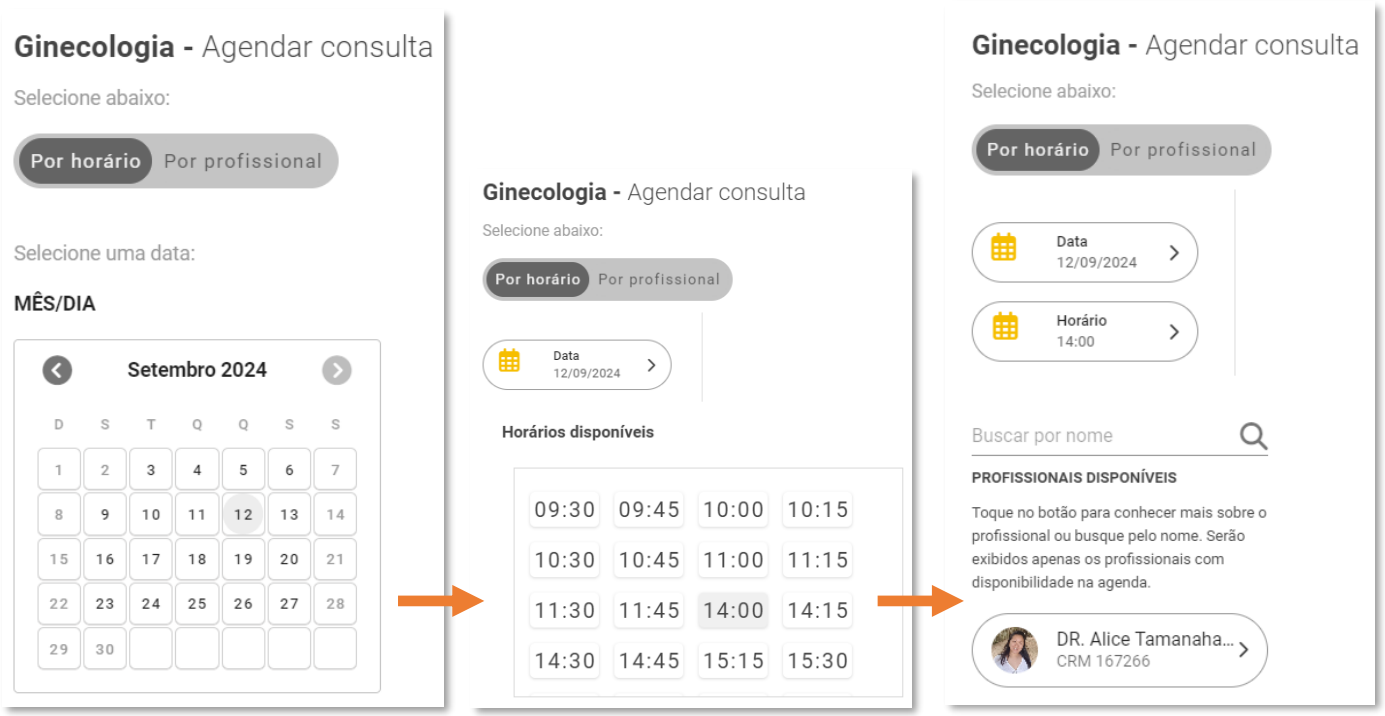
B) Selecione a "especialidade médica" de interesse:

- **"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.

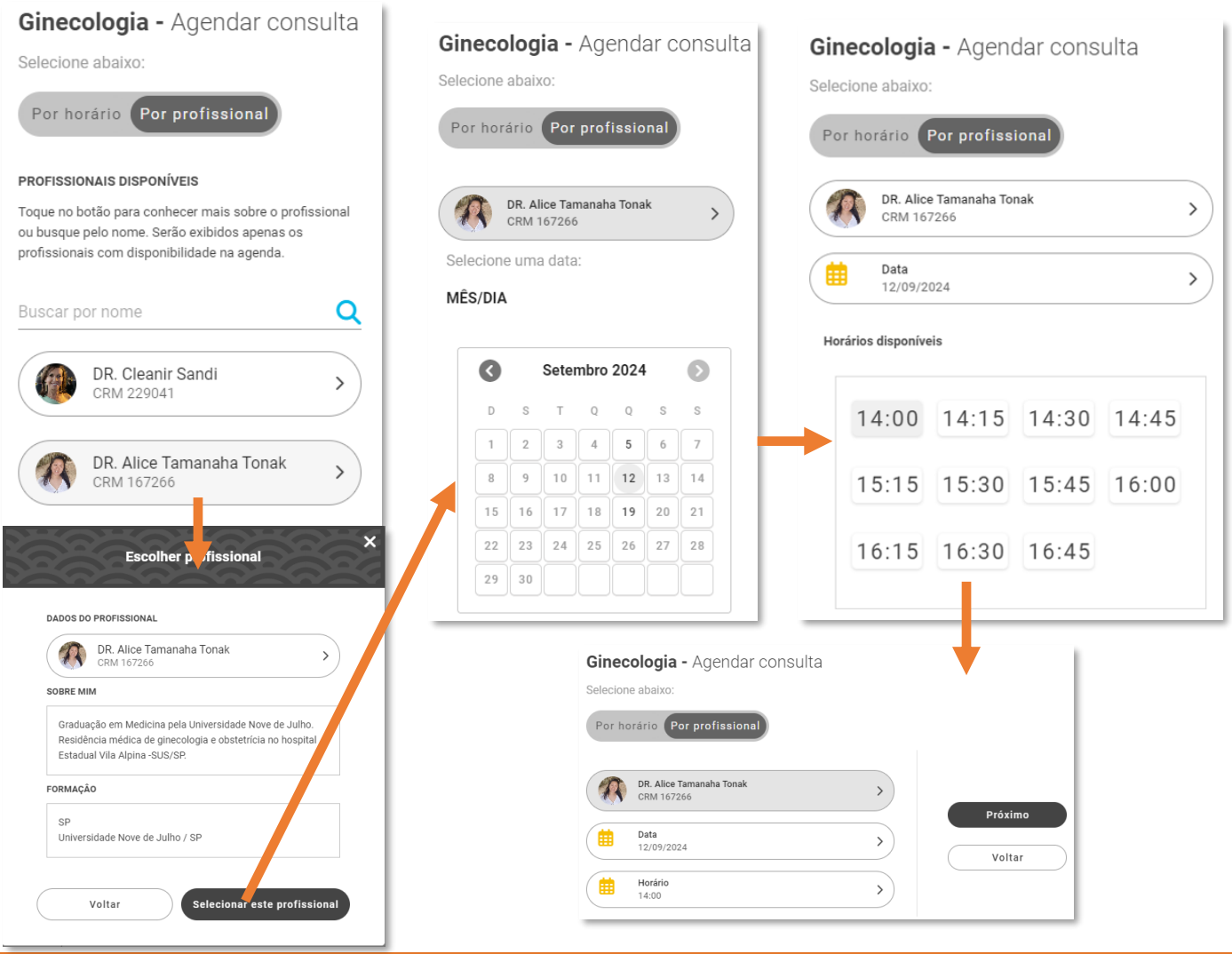


C) Selecione o mês/dia e horário de interesse: *a pesquisa poderá ser feita "por horário" ou "por profissional".*

↳ **"Por horário"**:

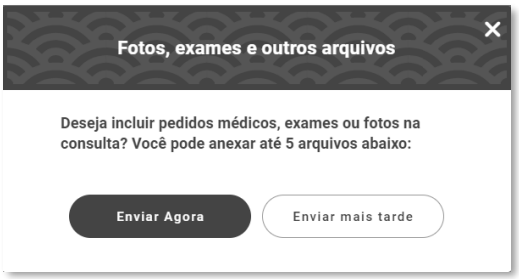


↳ **"Por profissional"** (*exceto para "Médico de plantão"*):



D) Anexe até 5 (cinco) arquivos de até 15mb (quinze megabytes) cada, nos formatos ".jpg", ".pdf" ou ".doc".

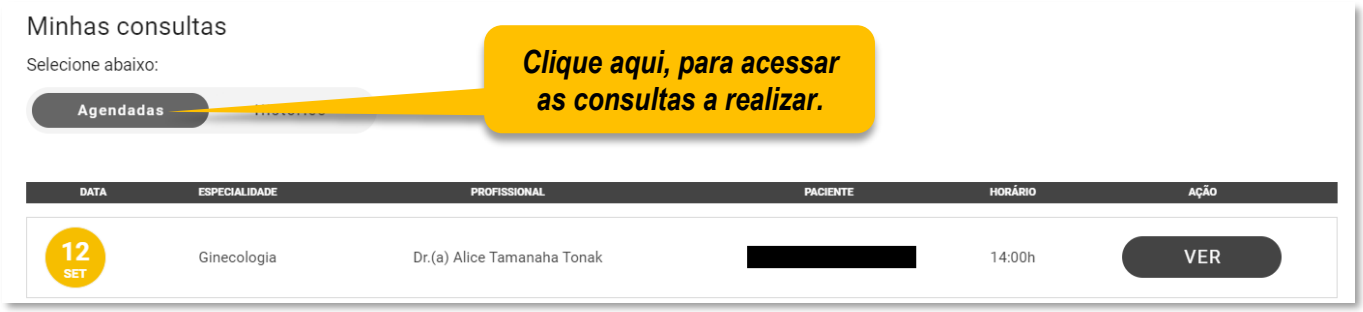
Se preferir enviar depois ou não enviar, basta clicar em "enviar mais tarde".



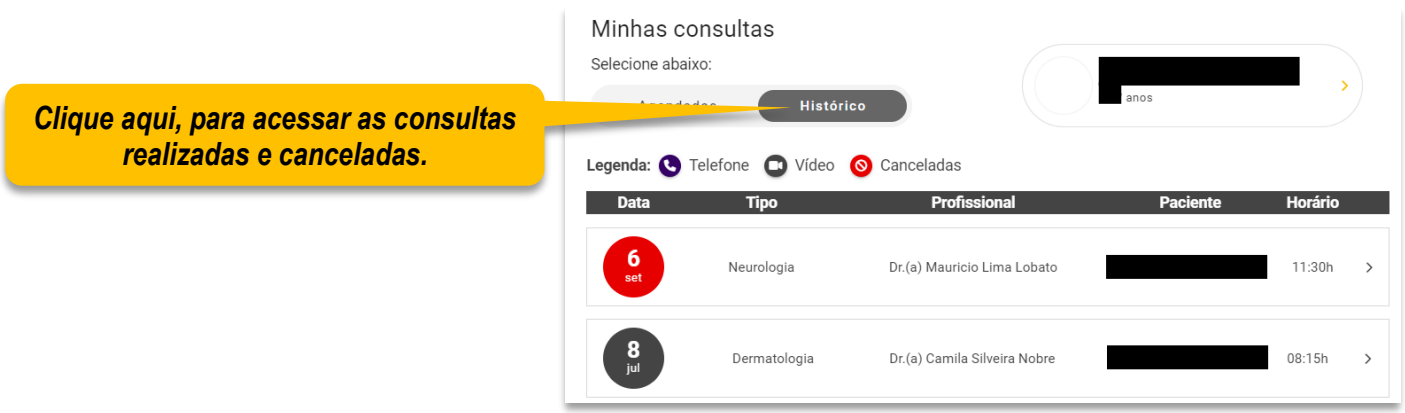
E) Confira os dados do agendamento e clique em **"Confirmar consulta":**

3.4. Minhas consultas

- **"Agendadas":**



- **"Histórico":**

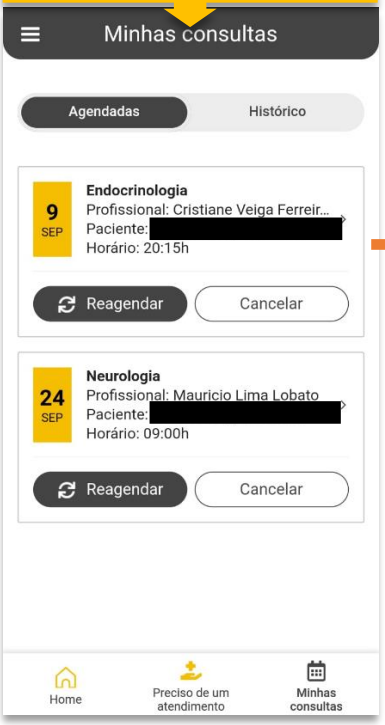


❖ Reagendamento de consulta

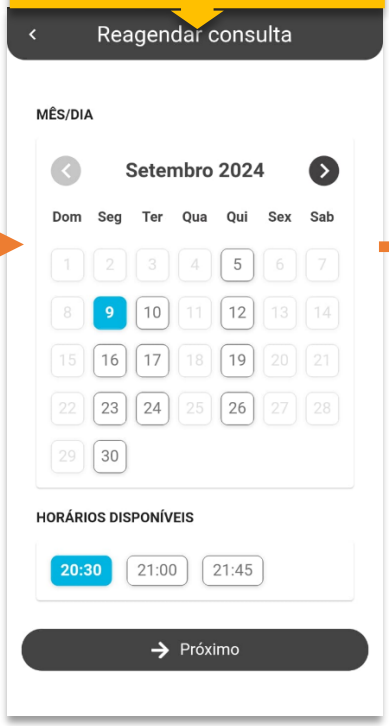
Função disponível no aplicativo.

Em **"Minhas consultas" ➔ "Agendadas":**

Clique "Reagendar" a consulta de interesse.



Selecione o dia e horário disponíveis e clique em "Próximo".



Reagendamento confirmado!

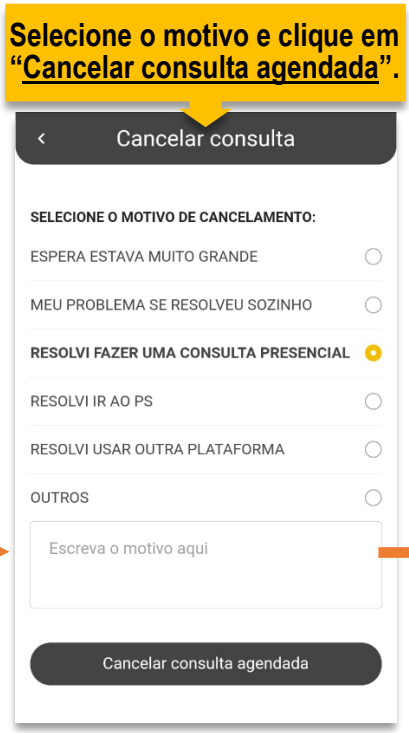
Obs.: Para reagendar com outro Médico, cancele a consulta e faça novo agendamento.

❖ Cancelamento de consulta

Em **"Minhas consultas" ➔ "Agendadas":**

Clique "Cancelar" a consulta de interesse.

Selecione o motivo e clique em "Cancelar consulta agendada".

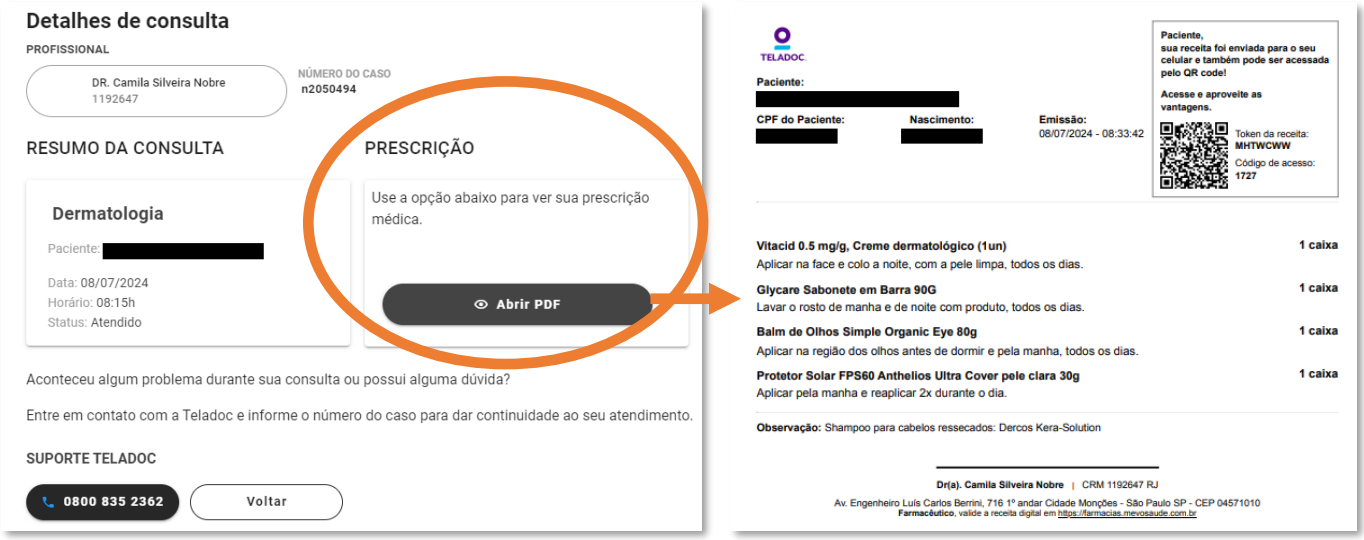


Cancelamento confirmado!

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