

REGULAMENTO ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA



Regulamento ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA GENERALI

1. TERMOS & CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

Neste Regulamento você encontra todas as informações sobre a **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA**, composta pelos serviços: **CONSULTA VIRTUAL** e **DESCONTO EM MEDICAMENTOS**, diretamente vinculados à apólice de Seguro da **GENERALI BRASIL SEGUROS S.A**, CNPJ sob nº 33.072.307/0001-57, administrada pela **DOUTORONE.COM LTDA**, CNPJ nº 42.769.997/0001-99, empresa especializada em serviços de saúde, com base em critérios contratuais previamente definidos.

2. DEFINIÇÕES

Para perfeito entendimento e interpretação deste Regulamento serão adotadas as definições abaixo:

Carência: Período inicial após a contratação do Seguro GENERALI que a **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA** estará disponível para uso.

Evento: Fato gerador que ocasiona o acionamento dos serviços pelo Usuário.

Central de Atendimento: Canal de relacionamento DOUTORONE, que prestará orientações ao Usuário, podendo ser ligação telefônica, mensagens Whatsapp ou Plataforma Web.

Franquia: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço a ser prestado.

Limite: é o critério de limitação do direito ao serviço a ser prestado, estabelecido em função de: modalidade do evento; número máximo de acionamento de um serviço dentro do período.

Prestadores: São Pessoas físicas e jurídicas integrantes do cadastro DOUTORONE, disponíveis para serem selecionadas para prestação dos serviços.

Plataforma Web: endereço eletrônico <https://telemedicina.generalicom.br> que o Usuário deverá acessar através de equipamentos com acesso à internet, para realizar as Consultas Virtuais.

Regulamento: Conjunto das regras e limites comuns e particulares dos serviços de **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA**.

Titular: Pessoa Física, funcionário da Empresa contratante do Seguro da GENERALI.

Usuário: Considera-se como Usuário dos serviços de **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA**, além do Titular, seus dependentes: cônjuge ou companheiro, filhos de até 21 anos ou 24 se estudante, se contratado o Plano de Assistência Familiar;

Vigência: Período em que o Seguro GENERALI e seus benefício **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA**, estarão ativos e válidos.

3. LIMITE TERRITORIAL

A **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA** será prestada em território nacional. O acionamento do serviço **CONSULTA VIRTUAL**, exclusivamente, poderá ser realizado por Usuários presentes em qualquer parte do mundo.

Regulamento ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA GENERALI

4. PLANOS DISPONÍVEIS

A **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA** estará disponível em duas modalidades, que deverá ser definida pela Empresa na adesão do Seguro GENERALI.

- **INDIVIDUAL:** exclusivamente para o Titular (funcionário);
- **FAMILIAR:** Titular (funcionário) + dependentes (cônjuge e filhos de até 21 anos ou 24 se estudante);

Regras para Dependentes:

- Para uso **da Consulta Virtual** pelos Dependentes, o Titular deverá cadastrá-los previamente na Plataforma Web de acionamento das consultas;
- Uma vez cadastrados, os Dependentes deverão realizar acesso à Plataforma web através do seus CPF's, para controle de seus acessos e limites.
- Quando Dependentes menores de 18 anos, o acesso será realizado através de seu CPF, porém a consulta será realizada pelo médico apenas na presença do responsável, o Titular.
- Para alteração do cadastro de Dependentes, o Titular deverá acionar a Central de Atendimento através do Telefone ou Whatsapp e aguardar o prazo de 3 dias úteis para conclusão.
- O Serviço de **Desconto Medicamentos**, poderá ser utilizado nas farmácias, apenas através do CPF do Titular.

5. CARÊNCIA:

- **Consulta Virtual:** Não há. O Usuário poderá utilizar o serviço imediatamente após a integração do Titular no quadro de funcionários da Empresa contratante do Seguro GENERALI.
- **Desconto Medicamentos:** 7 dias úteis, iniciados na 1º folha de pagamento da Empresa contratante do Seguro GENERALI, que contemple o Titular.

Importante! Caso o Titular tenha urgência em utilizar o serviço antes deste prazo, poderá solicitar excepcionalmente a ativação de cadastro provisório na Rede de Farmácias credenciadas, através da Central de Atendimento (contatos descritos no item 7 deste Regulamento).

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

I. CONSULTA VIRTUAL

Regulamento ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA GENERALI

A **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA** oferece Consultas Virtuais à distância através de videochamada, com diversas especialidades, por profissionais qualificados e certificados, seguindo protocolos previamente definidos. Em princípio, o atendimento remoto não tem como objetivo fazer diagnóstico definitivo, mas sim, orientar sobre o problema de saúde do Usuário e realizar uma abordagem diagnóstica. A **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA** colabora no atendimento de saúde do Usuário, mas não substitui a consulta presencial.

ESPECIALIDADES DISPONÍVEIS:

• Alergia e Imunologia	• Geriatria	• Psicologia
• Cardiologia	• Ginecologia Obstetrícia	• Psiquiatria
• Clínico Geral	• Médico da Família	• Pediatria
• Dermatologia	• Nutrição	• Reumatologia
• Endocrinologia	• Oftalmologia	• Urologia
• Fisioterapia	• Ortopedia e Traumatologia	• Vascular
• Fonoaudiologia	• Otorrinolaringologia	• Tele Odonto
• Gastroenterologia	• Pneumologia	• Tele Veterinário

LIMITES DE UTILIZAÇÃO:

- **Clínico Geral:** Ilimitado;
- **Saúde Mental (Psicologia e/ou Psiquiatria):** até 04 consultas por mês;
- **Nutricionista:** 01 consulta por mês;
- **Demais especialidades:** 01 consulta por mês, compartilhada entre as especialidades.

Nota 1: No Plano Familiar o limite é contabilizado “por pessoa”.

Nota 2: Limites considera utilizações “por ano” de vigência do seguro.

MODALIDADES DE CONSULTAS:

- **Pronto Atendimento 24h:** exclusivamente para a especialidade **Clínico Geral**;
- **Agendamento:** todas especialidades.

COMO SOLICITAR:

→ O Usuário deve acessar a Plataforma Web <https://telemedicina.generalicom.br> através de um equipamento eletrônico com acesso à internet (computador, tablet ou celular);

Regulamento ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA GENERALI

- Inserir seu CPF, confirmar seu celular de contato e email;
- Para **consultas** na modalidade “**Pronto Atendimento 24h**”, com **Clínico Geral**, escolher a opção “CLÍNICO GERAL IMEDIATO” e aguardar o ingresso do médico na sala virtual.
- Para **consultas** na modalidade “**Agendamento**”:

Clínico Geral , Psicologia e Nutrição: escolher a “ESPECIALIDADE” desejada, selecionar um dos profissionais da lista, escolher uma data e horário. A confirmação do agendamento será imediata.

Demais especialidades: O agendamento com outras especialidades estará **condicionado** a consulta prévia com o **Clínico Geral** que fará avaliação da situação de saúde relatada e, se for o caso, solicitará a Central de Atendimento a organização do agendamento com a especialidade mais adequada.

- a. O Usuário receberá contato da Central de Atendimento para organização do agendamento.
- b. O contato será realizado via Whatsapp ou Telefone (na ausência do Whatsapp);
- c. O contato será realizado até o próximo período, ou seja, solicitações realizadas pela manhã, contato até a tarde do mesmo dia; Solicitações realizadas a tarde, contato até a manhã do dia seguinte.
- d. O agendamento com o Especialista será concluído em até 2 dias.

Exclusivamente para Tele Veterinário: O Usuário deverá contatar a Central de Atendimento, através dos canais de contatos informados no item 7 deste Regulamento, para melhor identificação das necessidades e organização do atendimento da forma mais adequada, considerando inclusive adiantamento de agendamentos para situações urgentes.

REGRAS GERAIS

Agendamentos

- Os agendamentos devem ser feitos pelo Usuário, com mínimo de 2 dias úteis de antecedência a data desejada;
- O Usuário poderá escolher a data e o período (manhã, tarde, noite) conforme disponibilidade da agenda do profissional;
- Imediatamente após o agendamento, o Usuário receberá no email e whatsapp cadastrados o resumo da solicitação, bem como, link de acesso à consulta na data agendada, além de opção de cancelamento caso necessite.

Regulamento ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA GENERALI

- Cancelamentos devem ser solicitados com mínimo 2 horas de antecedência para que não seja computado para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos;
- Para alteração de data ou horário da consulta, o Usuário deverá cancelar o agendamento e realizar novamente.
- Próximo a data agendada, o Usuário receberá lembrete da consulta através do Email e Whatsapp cadastrados.

Documentos complementares

- Se necessário, os profissionais poderão prescrever medicamentos, solicitar exames, emitir atestados (conforme regras estabelecidas pela Generali), realizar encaminhamento para especialidades e solicitar consulta de retorno.
- Os documentos emitidos pelos profissionais serão encaminhados aos Usuários imediatamente após o término da Consulta, para o email e/ou Whatsapp cadastrados. Em prescrições de medicamentos controlados, o profissional fará uso do endereço de domicílio cadastrado na Plataforma Web.
- Eventualmente o profissional poderá solicitar ao Usuário que compartilhe exames anteriores, ou ainda, em consultas de retorno os exames solicitados anteriormente. Nestes casos os documentos devem ser compartilhados através da Plataforma Web, ícone “clip” disponível no chat da consulta.

Acesso a Plataforma Web:

- A **Assistência TELEMEDICINA** não se responsabiliza por problemas técnicos dos equipamentos e da internet do Usuário.
- Na hora da Consulta, havendo dificuldades técnicas de acesso ou desconexão da Consulta, o Usuário receberá imediatamente um contato da Central de Atendimento DOUTORONE via Whatsapp e Email com link de acesso a sala virtual com o médico. O link ficará disponível por 10 minutos e, caso não haja ingresso do Usuário, este deverá recomeçar o processo, acionando novamente a Plataforma Web.

II. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

O **Desconto em Medicamentos** pertencente a **Assistência TELEMEDICINA** é administrado por **EPHARMA PBM DO BRASIL S.A.** (“ePharma”), CNPJ nº 03.448.808/0001-24, empresa prestadora de serviços da **DOUTORONE**, pioneira no Brasil no Programa de Benefícios em Medicamentos (PBM).

Regulamento ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA GENERALI

Através do benefício da ePharma, o Titular poderá usufruir de até 80% de desconto em medicamentos de A-Z, regulados pela ANVISA, além de até 5% em produtos de perfumaria, em mais de 20 mil farmácias credenciadas em todo o Brasil.

Limite: Serviço de uso ilimitado, durante a vigência do seguro.

COMO UTILIZAR O DESCONTO:

O Titular deve comparecer a uma das farmácias da rede credenciada ePharma, informar seu CPF e solicitar desconto através do **Programa Generali ePharma**.

COMO CONSULTAR A REDE CREDENCIADA EPHARMA E PERCENTUAL DE DESCONTO:

Através do canal **Alô Beneficiário** da Epharma, site <https://epharma.com.br/central-do-beneficiario/> ou WhatsApp 11 93031-2189, o Titular pode conversar com a Assistente virtual **Fabi** e descobrir as farmácias mais próximas de sua localização. Caso necessite de ajuda mais detalhada a conversa pode ser direcionada para atendimento humano.

7. CONTATO – CENTRAL DE ATENDIMENTO:

A Central de Atendimento DOUTORONE estará disponível 24 horas por dia, para:

1. esclarecer dúvidas;
2. fornecer informações dos serviços;
3. alterar cadastro de dependentes do segurado;
4. ativar cadastro provisório na Rede de Farmácias;
5. acionar Tele Veterinário.

Telefones:



30045858 (Capitais) ou 0800 707 0211 (Demais Regiões)

No atendimento eletrônico, escolha as opções:

“Assistencia”, depois “Assistência para Funcionários de Empresas”

Caso o contato seja realizado **de fora do Brasil**, ligar 55 11 3197 5944



Whatsapp: 55 11 9 1346 1468

Regulamento ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA GENERALI

6. VIGÊNCIA E CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA

A **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA** terá validade enquanto seguro contratado estiver vigente.

O cancelamento da **ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA** poderá ocorrer quando:

1. O seguro adquirido junto a Generali for cancelado a pedido da Empresa contratante;
2. O seguro adquirido junto a Generali for cancelado por falta de pagamento da Empresa contratante;
3. O seguro adquirido junto a Generali chegar ao final da vigência.
4. O funcionário da Empresa contratante do Seguro GENERALI deixar de fazer parte do quadro de colaboradores.

7. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A DOUTORONE coleta dados pessoais (“Informações”) do Usuário através de seus canais de atendimento no momento do acionamento dos serviços descritos neste Regulamento, exclusivamente para os fins necessários à sua consecução. Quando necessário, os dados serão revelados à terceiros (“Prestadores”), ou seja, aos profissionais que executarão os serviços.

A Política de Privacidade da DOUTORONE respeita a legislação vigente. Para obter mais informações sobre como a DOUTORONE cuida dos seus dados pessoais, bem como para entender como você pode exercer seus direitos relacionados aos seus dados pessoais, consulte a nossa Política de Privacidade, disponível em: www.doctorone.com.