

Condições gerais

Telemedicina – Clínico Geral



1. BENEFÍCIOS DE SAÚDE OFERECIDOS:

DESCRIÇÃO	TIPO	COBERTURA
Telemedicina Clínico Geral	Assistência	Plano INDIVIDUAL => apenas para o titular Plano FAMILIAR => Titular e 3 dependentes

1.1. TELECONSULTA com CLÍNICO GERAL

A Teleconsulta é o atendimento por meio de vídeo realizado por médico Clínico Geral. Através do Portal/App disponibilizamos os acessos:

Telemedicina 24h: Para o atendimento com Clínico Geral é disponibilizado o acesso 24 horas por dia nos 7 dias da semana.

Acionamento/Utilização: Antes da primeira utilização o associado deverá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento para ativar seu acesso, através do telefone **0800 551 4000**, de segunda a sexta, em horário comercial. Após ativação, disponível pelo portal do beneficiário.

Atendimento: Disponível 24 horas 7 dias na Semana – Telemedicina com Clínico Geral.

Este atendimento poderá ocorrer das seguintes formas:

- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma. Isso permite que as orientações e conduta sejam dadas considerando-se todas as informações disponíveis;
- Possibilidade de solicitação de exames complementares para diagnóstico e retorno para nova teleconsulta com caráter de retorno para a interpretação dos resultados de tais exames;
- Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- A utilização da teleconsulta não está indicada para atendimento de emergências médicas;
- Indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais somente quando necessário.

2. EXCLUSÕES GERAIS

- A REDE MAIS SAÚDE não se responsabiliza pelos serviços e procedimentos médicos e/ou odontológicos, laboratoriais e hospitalares oferecidos pela rede credenciada, estando o atendimento destes subordinados às éticas dos respectivos órgãos de classe e do mercado;
- Aplicação de medicações ou qualquer outro serviço disponível nas redes credenciadas;
- A REDE MAIS SAÚDE não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do código civil, os eventos que causem embargos, impeçam a execução da rede mais saúde ou coloquem em risco a segurança do responsável, filho ou terceiros;
- A REDE MAIS SAÚDE não se responsabilizará por quaisquer despesas relacionadas ou a não prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas condições gerais;
- Atendimento médico ou odontológico de urgência ou emergência;
- A utilização da rede credenciada é de livre escolha do usuário, tendo este ciência que, em decorrência da dinâmica de alterações diárias na sua composição (inclusão e exclusão de credenciados), somente será válida a utilização dos serviços para aqueles conveniados que estejam disponíveis nos canais “online”, nas datas das respectivas pesquisas. As informações contidas nos canais online serão

atualizadas mensalmente ficando ciente o usuário que no caso de qualquer dúvida ou esclarecimento sobre o credenciamento de qualquer prestador de serviços deverá ser realizada diretamente a central de atendimento;

- g) Como o pagamento é realizado diretamente pelo usuário ao prestador de serviços no ato do atendimento, deverá o usuário a seu critério e do prestador, utilizar-se do meio de pagamento disponível, devendo neste momento solicitar os recibos necessários a comprovação do serviço e para efeitos tributários, não recaindo sobre a contratante quaisquer responsabilidades, diretas ou indiretas, sobre ônus fiscais e/ou para fiscais, e que sejam decorrentes da utilização dos serviços e produtos tratados neste instrumento;
- h) Fornecimento gratuito de medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto comercializado nas redes credenciadas;
- i) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização da rede mais saúde, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço;
- j) Serviço não contempla intermediação financeira dos serviços utilizados, cabendo ao usuário efetuar o pagamento diretamente aos prestadores de serviço e sendo de responsabilidade do profissional/prestador de serviço realizar a cobrança dos serviços de acordo com seus meios de pagamento disponíveis em seu estabelecimento comercial;
- k) Sistema de atendimento previsto na cláusula (F) constitui-se única e exclusivamente, na forma definida neste contrato, em um canal de serviços online onde o usuário entrara em contato diretamente com o prestador para o agendamento de consultas e prestação de informações para atendimento na rede privada, sendo que neste não presta, qualquer serviço de natureza médica, odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de sorte que a contratada não poderá ser responsabilizada, em qualquer hipótese, por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos credenciados, que são profissionais e empresas independentes, estes se responsabilizando direta e integralmente pela qualidade e segurança dos serviços prestados e dos produtos disponibilizados.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 3.1. O USUÁRIO concorda plenamente com todos os termos do Contrato e declara ter ciência que a CONTRATADA não oferece qualquer tipo de cobertura e/ou garantia de pagamento por serviços e procedimentos médicos e odontológicos prestados, inclusive ambulatoriais e de urgência e emergência, sendo certo que os mesmos obrigam o USUÁRIO ao pagamento dos valores e honorários diretamente aos PRESTADORES de serviços, conforme consultado previamente por intermédio da CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, cujos valores obedecerão acordo previamente firmado para atendimento do SISTEMA DE SAÚDE.
- 3.2. A CONTRATADA não presta qualquer serviço de natureza médica e odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de urgência ou emergência e nem fornece qualquer bem ou produto, não podendo ser responsabilizada por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos PRESTADORES, cuja natureza se reveste de total independência, responsabilizando-se estes, assim, integralmente pelos serviços prestados.
- 3.3. O TITULAR declara para os devidos fins que as informações aqui prestadas e que integram o contrato são a expressão da verdade, sendo que o mesmo se responsabiliza pela formal comunicação a empresa, em caso de eventual alteração em qualquer dos dados. Declara igualmente que os endereços indicados estão aptos a receber correspondências.
- 3.4. A rede de estabelecimentos credenciados assim como os benefícios oferecidos podem ser atualizados ou alterados sem aviso prévio pela REDE MAIS SAÚDE.
- 3.5. Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas por nossa central de atendimento e/ou através da loja/site do mesmo.

- 3.6.** O titular autoriza expressamente a ASSIST EXPRESS a enviar informações, promoções para sua caixa postal de e-mail e/ou celular.
- 3.7.** Por fim, ao aceitar o programa ASSIST EXPRESS o contratante concorda com os Termos descritos neste CONTRATO.
- 3.8.** Este CONTRATO deverá ser interpretado de acordo com as leis do Brasil. Toda e qualquer disputa originária ou relacionada a este Contrato deverá ser exclusivamente trazida perante a corte de São Paulo.
- 3.9.** O USUÁRIO TITULAR, declara que tem plena ciência de que o PROGRAMA REDE MAIS SAÚDE, tem condições distintas e não se trata de plano de saúde.

Canais de Acionamento e utilização da(s) Assistência(s):

Central de Atendimento: 0800 776 6013

Aplicativo: Rede Mais Saúde (disponível nas plataformas Android e IOS)

Portal do Beneficiário: <https://beneficiario.redemaisaude.com.br/>

Carência: 15 dias.

Volts Seguradora

Mais que seguros,
soluções para
viver melhor.



volts
SEGURADORA

www.voltsseguradora.com.br