

FAQ - SERVIÇO

(Teletriagem)



1.	Informações Relevantes	pág.5
1.1.	Objetivo	pág.5
1.2.	Elegibilidade	pág.5
1.3.	Área de abrangência	pág.5
1.4.	Limite de utilização	pág.6
1.5.	Disponibilidade do serviço	pág.6
1.6.	Atendimento ao segurado	pág.6
1.7.	Macroprocesso	pág.6
2.	Perguntas frequentes	pág.7
2.1.	Quando o serviço foi lançado?	pág.7
2.2.	Como solicitar o serviço Triagem Pediátrica por Vídeo.....	pág.7
2.3.	Quais os benefícios para os segurados?	pág.7
2.4.	O serviço está disponível para todas as especialidades?	pág.7
2.5.	Quais as premissas para disponibilização/utilização do serviço?	pág.7
2.6.	Tem restrição para algum tipo de produto?	pág.7
2.7.	Qual faixa etária do segurado que receberá o atendimento?	pág.7
2.8.	Posso solicitar o atendimento para obter guia de exames de rotina?	pág.7

3.	Atendimento	pág.8
3.1.	Qualquer pessoa pode solicitar o serviço Triagem Pediátrica por Vídeo? Qual perfil?	pág.8
3.2.	O atendimento poderá ser realizado em qualquer lugar nas cidades onde o serviço está disponível?	pág.8
3.3.	Possui cobertura em outras cidades?	pág.8
3.4.	Porque preciso assinar o termo de aceite?	pág.8
3.5.	É obrigatória a informação dos sintomas no processo de solicitação de atendimento via aplicativo?	pág.8
3.6.	É possível escolher o médico do atendimento?	pág.8
3.7.	Após a confirmação do atendimento, o segurado terá acesso aos dados do atendimento agendado e do médico?	pág.9
3.8.	O médico liga para o segurado?	pág.9
3.9.	Quem poderá acompanhar o atendimento?	pág.9
3.10.	Preciso apresentar a carteirinha antes do atendimento?	pág.9
3.11.	Posso cancelar a solicitação do atendimento?	pág.10
3.12.	É obrigatória a justificativa do motivo do cancelamento para prosseguir?	pág.10
3.13.	Se ultrapassar o limite de utilização, não posso mais utilizar o serviço?	pág.10
3.14.	Tenho limite de utilização disponível, mas o aplicativo não permite fazer uma nova solicitação. Porque?	pág.10
3.15.	É possível acompanhar os históricos dos atendimentos?	pág.10

4.	Pagamento e coparticipação	pág.11
4.1.	Qual valor do atendimento?	pág.11
4.2.	Será cobrada coparticipação?	pág.11
4.3.	Tenho que pagar ao médico que fez o atendimento?	pág.11
4.4.	Posso solicitar reembolso?	pág.11

1.1 Objetivo

O serviço “Teletriagem” possibilitará aos segurados “Triagem Pediátrica por Vídeo” para crianças de 0 a 12 anos de idade.

O serviço tem o objetivo de oferecer atendimento eletivo de baixa complexidade por vídeo, onde o segurado deverá estar em um ambiente tranquilo e reservado para garantir todo conforto e segurança aos pacientes.

1.2 Elegibilidade

O serviço pode ser utilizado por segurados SulAmérica Saúde, desde que estejam nas regras de elegibilidade abaixo:

✓ Cobertura ambulatorial + hospitalar

✓ *Status* ativo no Produto Saúde

**Serviço não está disponível para segurados que possuem apenas Produto Odonto*

✓ Crianças até 12 anos

1.3 Área de abrangência

✓ Nacional (nível Brasil)

1.4. Limite de utilização

O serviço é limitado há 2 (dois) atendimentos por segurado em um período de 12 (doze) meses, iniciando em janeiro de 2019 e renovado a cada 12 meses.

1.5. Disponibilidade do serviço

Disponível 24h por dia, 7 dias por semana, com solicitação feita somente via aplicativo SulAmérica Saúde.

1.6. Atendimento ao segurado

De segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário das 07h às 23h.

1.7. Macro processo

Solicitar o serviço é muito fácil, basta seguir o passo a passo abaixo:

✓ Acesse o aplicativo SulAmérica Saúde;

✓ Acesse o botão "Chame um Médico";

1. Acesse o aplicativo SulAmérica Saúde;
2. Acesse o botão "Chame um Médico"
3. Em seguida, selecione a opção "Médico na Tela"
4. Selecione o beneficiário que passará no atendimento
5. Faça leitura e habilite o "Termo de Aceite"
6. Informe os dados do atendimento como: Data / Horário / Sintomas e o melhor Telefone para possíveis contatos
7. Para confirmar, clicar em "Solicitar"
8. Aguarde a seleção do médico
9. No status "Orientação disponível", entre na sala de vídeo para iniciar

Importante: O botão "Chame um Médico" é exibido apenas para segurados maiores de 18 anos, responsável pelo integrante elegível no plano de saúde. Caso não haja dependentes elegíveis, conforme o item 1.2, o botão não é exibido.

*O Serviço Teletriagem Médica não é uma obrigatoriedade contratual e a SulAmérica reserva-se ao direito de alterar e/ou cancelar a qualquer momento, sem aviso prévio.



SulAmérica



Carteirinha



Rede
Referenciada



Medicamentos
com Desconto



Demonstrativo
de I.R.



Reembolso



Autorização de
Procedimentos



Extrato de
Utilização



Saúde Ativa



Chat

Pronto Atendimento e
Emergência



Orientação
Médica



Chame
um
Médico



Emergência
Médica

2.1. Quando o serviço foi lançado?

Em janeiro de 2019, a princípio somente para crianças de até 12 anos.

2.2. Como solicitar o serviço Triagem Pediátrica por Vídeo?

Por meio do aplicativo SulAmérica Saúde, no botão "Atendimento Médico", localizado no inferior da tela.

2.3. Quais os benefícios para os segurados?

- ✓ Facilidade de solicitação;
- ✓ Comodidade do atendimento;
- ✓ Evitar exposição aos agentes patógenos do pronto socorro desnecessariamente.

2.4. O serviço está disponível para todas as especialidades?

Não. A especialidade é apenas pediatria. Lembrando que a seleção do médico é realizada de forma automatizada de acordo com a disponibilidade de agenda dos profissionais para o horário de atendimento selecionado.

2.5. Quais as premissas para disponibilização/utilização do serviço?

Segurados com cobertura para consulta ambulatorial, *status* ativo no Seguro Saúde, adimplentes (pagamento em dia), crianças até 12 anos.

2.6. Tem restrição para algum tipo produtos?

Sim, indisponível para os produtos de plano exclusivamente hospitalar.

2.7. Qual faixa etária do segurado que receberá o atendimento?

Crianças de até 12 anos de idade.

2.8. Posso solicitar o atendimento para obter guia de exames de rotina?

O serviço destina-se à realização de atendimento de baixa complexidade e não contempla atendimentos de rotina ou check up. O médico não poderá prescrever exames para o paciente. Este serviço não poderá ser utilizado em situações de Urgência e Emergência.

3.1. Qualquer pessoa pode solicitar o serviço Triagem Pediátrica por Vídeo? Qual perfil?

Não. A solicitação do serviço deverá ser pelo segurado maior de 18 anos, responsável pelos demais integrantes menores (crianças de até 12 anos de idade) idade constantes no plano de saúde, independente do grau de parentesco (podendo ser titular, dependente, pai, mãe, irmã (o), etc.).

3.2. O atendimento poderá ser realizado em qualquer lugar?

Não. O segurado deverá estar em um local iluminado, silencioso e privado, caso contrário o médico poderá optar por não realizar o atendimento.

3.3. Possui cobertura em outras cidades?

O serviço é oferecido nível Brasil para criança de 0 a 12 anos.

3.4. Por que preciso assinar o termo de aceite?

O termo de aceite é obrigatório para o acesso a funcionalidade de solicitação do atendimento. O termo é um documento de grande importância e traz explicações sobre todo o processo e possíveis riscos. Por isso, é essencial que o solicitante leia todo o termo antes de prosseguir.

3.5. É obrigatória a informação dos sintomas no processo de solicitação de atendimento via aplicativo? E se eu não encontrar o sintoma na lista de opções, posso fazer a solicitação mesmo assim?

Sim, a seleção do sintoma é uma informação obrigatória. O segurado deverá indicar um ou mais sintomas que melhor se adequem ao quadro do elegível que necessita de atendimento. Caso não encontre o sintoma dentre as opções disponíveis, selecione o item "Outros" para prosseguir.

3.6. É possível escolher o médico do atendimento?

Não, pois a seleção do médico é realizada de forma automatizada de acordo com a disponibilidade de agenda dos profissionais para o horário de atendimento selecionado.

3.7. Após a confirmação do atendimento, o segurado terá acesso aos dados do atendimento agendado e do médico?

Sim, os dados do atendimento e do médico estarão disponíveis na tela de “Detalhes” do aplicativo, conforme imagem abaixo:

Informações exibidas:

- > Dados do médico: Nome, CRM formação e experiência profissional;
- > Dados do atendimento: nome do segurado que será atendido, data e horário.

Atenção: Os dados do médico aparecerão 9 minutos antes do horário agendado do seu atendimento. Orientar ao segurado, caso entre em contato com a operação que aguarde este período para obter dados do médico. Caso o cliente desejar atendimento no primeiro horário disponível, os dados do médico aparecerão após 5 minutos do horário agendado.

3.8. O médico liga para o segurado?

Não. O segurado poderá acompanhar os status do seu atendimento dentro do Aplicativo SulAmérica Saúde.

3.9. Quem poderá acompanhar o atendimento?

Os atendimentos à crianças, o acompanhante deve ser maior de 18 anos, independente do grau de parentesco (podendo ser titular, dependente, pai, mãe, irmã(o), etc.).

3.10. Preciso apresentar a carteirinha antes do atendimento?

Não. Devido ao atendimento ser virtual, o médico terá as informações do segurado para confirmação de elegibilidade.

3.11. Posso cancelar a solicitação do atendimento?

Sim. Após o recebimento da confirmação do serviço, o segurado poderá realizar o cancelamento sem dedução de limite até o horário de início do seu atendimento agendado. O cancelamento será no APP na opção "Cancelar Atendimento".

3.12. É obrigatória a justificativa do motivo do cancelamento para prosseguir?

Sim, a seleção do motivo do cancelamento é uma informação obrigatória. O segurado deverá indicar um único motivo que melhor se adeque ao cancelamento. Em caso de "Outros", um campo texto será aberto para descrição.

3.13. Ao ultrapassar o limite de utilização do ano, é possível solicitar o serviço?

Não. As duas utilizações se renovam no próximo ano vigente do serviço, sendo que o início da vigência é sempre no primeiro dia do mês de janeiro (01/jan) e a vigência fim é no último dia do mês de dezembro (31/dez), iniciando no ano de 2019. Exemplo:

✓ 1ª atendimento: fev/19;

✓ 2ª atendimento: set/19.

A próxima solicitação de atendimento via aplicativo SulAmérica estará disponível somente a partir de jan/20.

3.14. Tenho limite de utilização disponível, mas o aplicativo não permite fazer uma nova solicitação. Porque?

Há um intervalo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas entre as solicitações. Certifique-se de que não está dentro do intervalo de restrição.

3.15. É possível acompanhar os históricos dos atendimentos?

Sim. Basta clicar no botão "Ver histórico" disposto abaixo do nome do segurado:



4.1. Qual valor do atendimento?

Os atendimentos solicitados via aplicativo SulAmérica Saúde não tem custo direto para o segurado. Os atendimentos realizados são alocados como utilização assistencial, assim como os demais procedimentos realizados através do plano de saúde.

4.2. Será cobrada coparticipação?

Não. O serviço Triagem Pediátrica por Vídeo é oferecido como um benefício do Programa Saúde Ativa, no conceito de promoção de saúde e prevenção de doenças.

4.3. Tenho que pagar ao médico que fez o atendimento?

Não existe custo adicional pela utilização do serviço, que é oferecido pela SulAmérica Saúde Ativa dentro do seu programa de promoção e prevenção a saúde, como iniciativa piloto. Em caso de cobrança feita pelo médico, não realizar o pagamento e entrar em contato conosco imediatamente pelo telefone: 4004-5900 para capitais e regiões metropolitanas e 0800 970 0500 para outras localidades.

4.4. Posso solicitar reembolso?

Não. O reembolso de consultas é previsto apenas para consultas realizadas em clínicas, consultórios e estabelecimentos de saúde.