



# FAQ SERVIÇO MÉDICO EM CASA

**SAÚDE ATIVA**

Cuidar de você: uma atitude que só faz bem.

  
**SulAmérica**  
Saúde

## 1.1 Objetivo

O Médico Em Casa tem o objetivo de oferecer atendimento eletivo, em domicílio ou estabelecimento hoteleiro, garantindo todo conforto e segurança aos pacientes.

## 1.2 Quem pode utilizar o serviço Médico em Casa?

O Médico Em Casa pode ser utilizado por segurados SulAmérica Saúde, desde que obedçam as seguintes regras de elegibilidade:

- ✓ Cobertura ambulatorial + hospitalar
- ✓ *Status* ativo no Produto Saúde

### Confira a área de abrangência abaixo:

- ✓ Americana/SP; Araraquara/SP; Arujá/SP; Barueri/SP; Bauru/SP; Belo Horizonte/MG; Brasília/DF; Caçapava/SP; Campinas/SP; Cotia/SP; Curitiba/PR; Cubatão/SP; Diadema/SP; Embu das Artes/SP; Florianópolis/SC; Guarujá/SP; Guarulhos/SP; Guaratinguetá/SP; Indaiatuba/SP; Itapeçerica da Serra/SP; Itaquaquetuba/SP; Jaboaão dos Guararapes/PE; Jacareí/SP; Joinville/SC; Jundiaí/SP; Mauá/SP; Mogi Guaçu/SP; Natal/RN; Olinda/PE; Osasco/SP; Piracicaba/SP; Pindamonhangaba/SP; Porto Alegre/RS; Praia Grande/SP; Ribeirão Pires/SP; Ribeirão Preto/SP; Recife/PE; Salvador/BA; Santos/SP; Santana de Parnaíba/SP; Santo André/SP; São Bernardo do Campo/SP; São Caetano do Sul/SP; São José dos Campos SP; São José do Rio Preto/SP; São Paulo/SP; São Vicente/SP; Sorocaba/SP; Suzano/SP; Taubaté/SP.

## 1.3. Atendimento ao segurado

O atendimento médico poderá ser realizado todos os 7 dias da semana, das 07h às 23h.

## 1.4. Como solicitar?

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

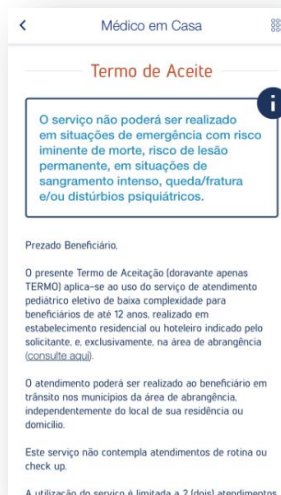
### 1. Acesse pelo botão Solicitar Atendimento/ Médico em Casa



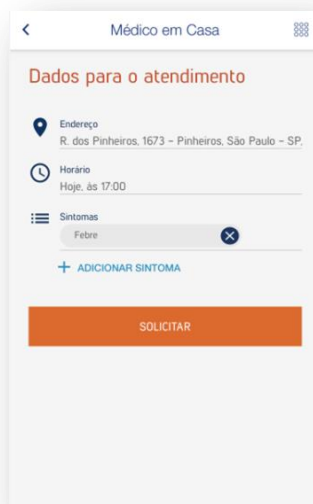
### 2. Selecione o paciente



### 3. Aceite e confirme o termo de aceite



### 4. Preencha os dados para agendamento



### 5. Veja a confirmação e detalhes da consulta



**Pronto!**  
Agora é só aguardar o atendimento em casa!

## 1.6. Disponibilidade do serviço

A solicitação do serviço está disponível 24h por dia, 7 dias por semana, com solicitação feita somente via aplicativo SulAmérica Saúde. Para horário de atendimento médico, consulte item 1.4. **Importante:** O botão “Médico em Casa” é exibido apenas para o titular elegível ou dependente maior de 18 anos de idade do mesmo grupo familiar. Caso não haja elegibilidade, conforme o item 1.2, o botão não é exibido.

## 1.7. Limite de utilização

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

## 1.8. Área de abrangência

A área de abrangência é definida de acordo com as coordenadas de geolocalização Google, somente para os municípios citados no item 1.2, conforme imagem:



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

## 2. PERGUNTAS FREQUENTES

### 2.1. Quando o serviço foi lançado?

Em novembro de 2017, a princípio somente para segurados de até 12 anos no município de São Paulo.

### 2.2. Como solicitar o serviço Médico em Casa?

Por meio do aplicativo SulAmérica Saúde, no botão “Médico em Casa”, localizado no inferior da tela.

### 2.3. Quais os benefícios para os segurados SulAmérica?

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

### 2.4. O serviço está disponível para todas as especialidades?

Não. Para segurados de até 12 anos somente pediatria e médico de família e para segurados acima de 65 anos poderá ser: geriatria, clínico geral, médico de família e cardiologia. Lembrando que a seleção do médico é realizada de forma automatizada de acordo com a disponibilidade de agenda dos profissionais para o horário e local de atendimento selecionados.

### 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), beneficiários de até 12 anos (na área abrangência descrita do item 1.2.) e/ou beneficiários acima de 65 anos (na área de abrangência descrita do item 1.2) no momento do atendimento, conforme coordenadas Google. (item 1.7.) **Importante:** Para segurados elegíveis que se encontram inadimplentes, o botão Médico em Casa no APP Saúde SulAmérica aparece inativo, identificado com a cor cinza.

### 2.6. Tem restrição para algum tipo de produto?

Sim, indisponível para os produtos de plano exclusivamente hospitalar.

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

Segurados de até 12 anos de idade e acima de 65 anos.

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

O serviço destina-se à realização de atendimento eletivo e não contempla atendimentos de rotina ou *check up*, porém durante o atendimento, de acordo com o quadro clínico do paciente, o médico poderá identificar a necessidade de exames.

### 3.1. Qualquer pessoa pode solicitar o serviço Médico em Casa? Qual perfil?

Não. A solicitação do serviço poderá ser realizada pelo titular ou dependente, maior de 18 anos de idade do mesmo grupo familiar, independente do grau de parentesco (podendo ser titular, dependente, pai, mãe, irmã(o), etc.). Os segurados elegíveis titulares também podem ser o próprios solicitantes.

### 3.2. O atendimento poderá ser realizado em qualquer lugar nas cidades onde o serviço está disponível?

Não. O serviço poderá ser realizado apenas em estabelecimento residencial ou hoteleiro indicado pelo solicitante, jamais em locais públicos, praças, shoppings, escolas, vias públicas, etc.

### 3.3. Possui cobertura em outras cidades?

Não. O serviço está disponível nas cidades abaixo:

Americana/SP; Araraquara/SP; Arujá/SP; Barueri/SP; Bauru/SP; Belo Horizonte/MG; Brasília/DF; Caçapava/SP; Campinas/SP; Cotia/SP; Curitiba/PR; Cubatão/SP; Diadema/SP; Embu das Artes/SP; Florianópolis/SC; Guarujá/SP; Guarulhos/SP; Guaratinguetá/SP; Indaiatuba/SP; Itapequerica da Serra/SP; Itaquaquecetuba/SP; Jabotão dos Guararapes/PE; Jacareí/SP; Joinville/SC; Jundiaí/SP; Mauá/SP; Mogi Guaçu/SP; Natal/RN; Olinda/PE; Osasco/SP; Piracicaba/SP; Pindamonhangaba/SP; Porto Alegre/RS; Praia Grande/SP; Ribeirão Pires/SP; Ribeirão Preto/SP; Recife/PE; Salvador/BA; Santos/SP; Santana de Parnaíba/SP; Santo André/SP; São Bernardo do Campo/SP; São Caetano do Sul/SP; São José dos Campos SP; São José do Rio Preto/SP; São Paulo/SP; São Vicente/SP; Sorocaba/SP; Suzano/SP; Taubaté/SP.

### 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 e local de atendimento selecionados.

### **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: foto, nome, CRM, e formação acadêmica;
- ✓ Dados do atendimento: nome do segurado que será atendido, endereço, data e local informado.

### **3.8. O médico liga para o segurado?**

Sim. O médico que fará o atendimento poderá entrar em contato para confirmar os sintomas e estado clínico do paciente, e dependendo da gravidade e urgência do caso, é possível que o profissional solicite o cancelamento do atendimento e o oriente a levar o segurado ao pronto-socorro.

### **3.9. Quem poderá acompanhar o atendimento?**

Para atendimentos à segurados de até 12 anos, o acompanhante deve ser maior de 18 anos, independente do grau de parentesco (podendo ser titular, dependente, pai, mãe, irmã(o), etc.). Para atendimentos à segurados acima de 65 anos, o acompanhamento não é obrigatório, porém é aconselhado.

### **3.10. Preciso apresentar a carteirinha antes do atendimento?**

Sim. Para a realização do atendimento, o médico deverá conferir um documento de identidade com foto e carteirinha SulAmérica com objetivo de confirmar os dados do dependente e evitar fraudes.

### **3.11. Posso cancelar a solicitação do atendimento?**

Sim. O cancelamento da solicitação do serviço realizado pode ser feito em até 20 (vinte) minutos após o recebimento da confirmação e, dentro deste prazo, não haverá dedução do limite anual de utilizações. Caso o cancelamento ocorra após esse período, o atendimento será deduzido do limite anual.

### **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). 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 Médico em Casa 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.