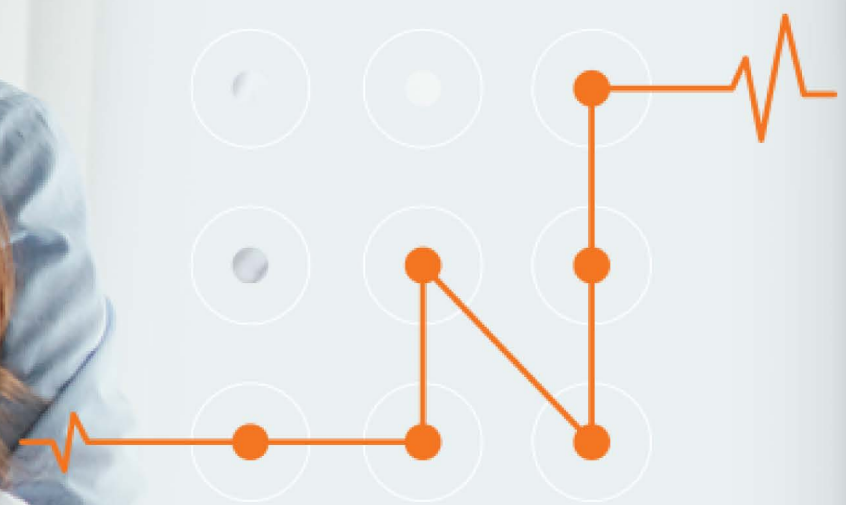




M É D I C O  
n a t e l a



Você a uma tela de distância  
de um pediatra.



Dúvidas Frequentes



## ○ 1. *Informações Relevantes*

- 1.2 Objetivo
- 1.3 Elegibilidade
- 1.4 Área de Abrangência
- 1.5 Limite de Utilização
- 1.6 Disponibilidade do serviço/Atendimento ao beneficiário
- 1.7 Macroprocesso.

## ○ 2. *Perguntas Frequentes*

- 2.1 Quando o serviço foi lançado?
- 2.2 Como solicitar o serviço Triagem Pediátrica por Vídeo?
- 2.3 Quais os benefícios para os beneficiários?
- 2.4 O serviço está disponível para todas as especialidades?
- 2.5 Quais as premissas para disponibilização/utilização do serviço?
- 2.6 Tem restrição para algum tipo de produto?
- 2.7 Qual faixa etária do beneficiário que receberá o atendimento?
- 2.8 Posso solicitar o atendimento para obter guia de exames de rotina?

## ○ 3. Atendimento

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

## ○ 4. Pagamento e coparticipação

- 4.1. Qual valor do atendimento?
- 4.2. Será cobrada coparticipação?
- 4.3. Tenho que pagar ao médico que fez o atendimento?
- 4.4. Posso solicitar reembolso?

# 1. INFORMAÇÕES RELEVANTES

---

## 1.1 Objetivo

O serviço "Teletriagem Médica" possibilitará o contato direto entre paciente e médico, por meio de videoconferência, no aplicativo. Os beneficiários terão acesso às orientações médicas de forma rápida e desburocratizada. O objetivo é oferecer atendimento eletivo de baixa complexidade por vídeo, sem que o beneficiário precise se deslocar, devendo estar apenas em um ambiente tranquilo e reservado para garantir todo conforto e segurança. Os beneficiários com idade de 0 a 12 anos estão elegíveis para a Teletriagem Pediátrica e os beneficiários com idade maior ou igual a 13 anos estão elegíveis para teletriagem pelo Clínico Geral .

## 1.2 Elegibilidade

O serviço de teletriagem pediátrica pode ser utilizado por beneficiários de todas as carteiras (Individual, Empresarial, Adesão, PME e Administrado).

Os beneficiários com idade de 0 a 12 anos estão elegíveis para a Teletriagem Pediátrica.

Para o serviço de teletriagem clínico geral pode ser utilizado por beneficiários de todas as carteiras (PME, Individual, Empresarial e Adesão e funcionários e dependentes SulAmérica).

Os beneficiários com idade maior ou igual a 13 anos estão elegíveis para a Teletriagem pelo Clínico Geral.

Para os dois serviços com cobertura ambulatorial + hospitalar ou somente hospitalar com status ativo.

## 1.3 Área de abrangência Nacional (nível Brasil)

## 1.4 Limite de utilização

O serviço é limitado há 2 (dois) atendimentos por beneficiário em um período de 12 (doze) meses. Renovando-se todo dia 01 de janeiro, não sendo acumulativo.

## 1.5 Disponibilidade do serviço

A solicitação do serviço pode ser feita 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana. e a teletriagem poderá ser realizada de segunda a domingo, inclusive feriados, no horário das 7 às 23h, somente via aplicativo SulAmerica saúde.

## 1.6 Macro processo

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

1. Acesse o aplicativo SulAmérica Saúde;
2. Acesse o botão "Solicitar atendimento"

Em seguida, selecione a opção "Médico na Tela"

Selecione o beneficiário que passará no atendimento

Faça leitura e habilite o "TERMO DE ACEITAÇÃO E CONSENTIMENTO PARA TRIAGEM MÉDICA POR VÍDEO CHAMADA".

Informe os dados do atendimento como: Data / Horário / Sintomas e o melhor Telefone para possíveis contatos

Para confirmar, clicar em "Solicitar"

Aguarde a seleção do médico

No status "Orientação disponível", entre na sala de vídeo para iniciar



**Importante:** O botão "médico na tela" é exibido apenas para beneficiários elegíveis, sendo com idade de 0 a 12 anos estão elegíveis para a Teletriagem Pediátrica e os beneficiários com idade maior ou igual a 13 anos estão elegíveis para teletriagem pelo Clínico Geral.

## 2. PERGUNTAS FREQUENTES

---

### 2.1. Quando o serviço foi lançado?

Em janeiro de 2019, a princípio somente para crianças de até 12 anos e à partir de agosto de 2019 para os beneficiários acima de 13 anos.

### 2.2. Como solicitar o serviço Triagem Médica por Vídeo?

Por meio do aplicativo SulAmérica Saúde, no botão "Chame um médico e depois "médico na tela", localizado no inferior da tela.

### 2.3. Quais os benefícios para os beneficiários?

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

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

As especialidades disponíveis são pediatria e clínico geral. 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?

Beneficiários com cobertura para consulta ambulatorial e hospitalares , status ativo no Seguro Saúde, adimplentes (pagamento em dia), para crianças até 12 anos pediatria (carteiras Individual, Empresarial, Adesão, PME e Administrado) e acima de 13 anos clínico geral (carteira PME, Individual, Empresarial e Adesão e funcionários e dependentes SulAmérica).

## 2. PERGUNTAS FREQUENTES

---

### 2.6. Tem restrição para algum tipo produtos?

Não, atualmente está disponível inclusive para os planos exclusivamente hospitalar.

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

Crianças de até 12 anos de idade estão elegíveis para Teletriagem pediátrica e público acima de 13 anos para Teletriagem clínico geral.

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

O serviço destina-se à realização de atendimento de baixa complexidade. **Não** contempla:

- atendimentos de Urgência ou Emergência
- atendimentos de rotina ou check up
- prescrição,
- atestados médicos

## 3. ATENDIMENTO

---

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

Para beneficiários menos de 12 anos a solicitação deverá ser feita por um responsável maior de 18 anos, e maiores de 13 anos poderão fazer a solicitação e realizar a teletriagem preferencialmente acompanhado de uma responsável maior de 18 anos.

### 3.2. O atendimento poderá ser realizado em qualquer lugar?

Não. O beneficiário 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 poderá ser solicitado e realizado de qualquer lugar do Brasil.

### 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 beneficiário 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. ATENDIMENTO

---

### 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 beneficiário 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.

Informações exibidas:

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

Atenção: Os dados do médico aparecerão minutos antes do horário agendado do seu atendimento.

### 3.8. O médico liga para o beneficiário?

Não. Para iniciar a teletriagem o beneficiário deverá acessar o Aplicativo SulAmérica Saúde.

### 3.9. Quem poderá acompanhar o atendimento?

Os atendimentos à crianças menores de 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 pessoas de 13 a 18 anos preferencialmente deve estar acompanhado por um maior de 18 anos.

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

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

## 3. ATENDIMENTO

---

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

Sim. Após o recebimento da confirmação do serviço, o beneficiário poderá realizar o cancelamento até 1 minuto antes do horário agendado, caso contrário será abatido do direito de utilização (2 vezes ao ano). O cancelamento deve ser feito 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 beneficiário 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 por cada beneficiário elegível 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?

Verifique se não há um agendamento feito em nome do beneficiário.

### 3.15. É possível acompanhar os históricos dos atendimentos?

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



\*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

## 4. PAGAMENTO E COPARTICIPAÇÃO

---

### 4.1. Qual valor do atendimento?

Os atendimentos solicitados via aplicativo SulAmérica Saúde não tem custo direto para o beneficiário. 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 Clínica Geral e 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. A Teletriagem Médica não é uma consulta médica, é apenas uma Orientação Médica. O reembolso é previsto apenas para consultas realizadas em clínicas, consultórios e estabelecimentos de saúde.

\*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

**Obrigado!**

A vida é imprevisível  
e, acredite, isso é muito bom.

  
**SulAmérica**