



Descritivo do Serviço de Assistência Telemedicina Familiar TEM Saúde

Para acionar sua assistência basta ligar para **4000 1640 (capitais e regiões metropolitanas)** e **0800 836 8836 (demais localidades)**.

O Segurado está ciente que ao prosseguir com a utilização do **Cartão Virtual Sabemi Saúde** e do **Programa Sabemi Saúde**, concordará com todas as disposições constantes do presente Regulamento e do Regulamento TEM, declarando ter lido e compreendido os mesmos em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições aqui constantes.

O PROGRAMA SABEMI SAÚDE NÃO É SEGURO, NEM UM SEGURO SAÚDE OU PLANO DE SAÚDE, E NÃO OFERECE COBERTURA PARA INTERNAÇÃO, URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS OU CIRURGIAS.

Definições

Para perfeito entendimento e interpretação deste Regulamento serão adotadas as definições abaixo, grafadas em negrito, utilizadas no singular ou no plural:

Cliente: Segurado, Titular do Cartão Virtual Sabemi Saúde e seus dependentes (cônjuge, filhos e enteados até 21 anos).

Cartão Virtual Sabemi Saúde: cartão virtual emitido e fornecido pela TEM Saúde ao Titular para identificação dos Segurados e para sua participação no Programa Sabemi Saúde.

Canais de Comunicação do Segurado: refere-se ao Aplicativo TEM Saúde, Site, Whatsapp e à Central de Atendimento TEM Saúde.

Central de Atendimento TEM Saúde: central de atendimento telefônico da Tem Saúde para Segurados Sabemi, por meio do número 4000 1640 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 836 8836 (demais localidades).

Dependentes: cônjuge, filhos e enteados até 21 anos.

Ativação e utilização do serviço

No primeiro acesso ao aplicativo TEM Saúde o Segurado terá seu cartão automaticamente



ativado e estará apto a realizar consultas através do serviço de telemedicina.

Serviço Telemedicina

TRATA-SE DE UM SERVIÇO QUE NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL PARA TRATAMENTOS DE SINTOMAS/CONDIÇÕES CLÍNICAS DE MAIOR GRAVIDADE, COMO POR EXEMPLO HEMORRAGIAS, FRATURAS ÓSSEAS, INFARTOS, ANEURISMAS ENTRE OUTRAS ENFERMIDADES CONSIDERADAS GRAVES.

Definição de Telemedicina: Consultas realizadas a distância (por videoconferência), para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e lesões e promoção da saúde e do bem-estar.

O Segurado será informado pelo médico acerca de todas as limitações inerentes ao uso da telemedicina, tendo em vista a impossibilidade de realização de exame físico durante a consulta.

É de responsabilidade do Segurado acessar a plataforma na data e horário agendados previamente (com limite máximo de 5 (cinco) minutos de tolerância de atraso), com uma conexão estável de internet. A duração da consulta online não terá limite de horário, e durante o atendimento o Segurado poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico, tais como, atestados, pedidos de exames e prescrições médicas.

Carência: 2 (dois) dias úteis após a ativação do Seguro junto à Sabemi.

Retorno: sem custo se marcado pelo médico dentro do prazo de 15 dias da realização da Consulta.

Este serviço de Telemedicina estará disponível para o Segurado enquanto estiver permitido pela Agência Nacional de Saúde - ANS e/ou pelo Conselho Federal de Medicina - CFM.

Telemedicina - Clínico Geral: Segurado não arcará com o pagamento da Consulta que será somente na especialidade Clínico Geral.

Para utilização do serviço de Telemedicina Clínico Geral com pronto atendimento o Segurado deverá:

- 1- Acessar o aplicativo TEM Saúde digital;
- 2- Clicar no botão "AGENDAR" > consultas, exames, dentistas, e mais...;
- 3- Selecionar para quem é o agendamento, titular ou dependentes;
- 4- Clicar no quadro "Consulta por vídeo - 24h";
- 5- Aguardar na fila para ser atendido.

Para utilização do serviço de Telemedicina Clínico Geral com agendamento o Segurado deverá:

- 1- Acessar o aplicativo TEM Saúde digital;
- 2- Clicar no botão "AGENDAR" > consultas, exames, dentistas, e mais...;
- 3- Selecionar para quem é o agendamento, titular ou dependentes;
- 4- Clicar no quadro "Consulta por vídeo";
- 5- Aguardar o contato do concierge da TEM Saúde para prosseguimento no atendimento.



Telemedicina - Especialistas: Segurado não arcará com o pagamento da Consulta, desde esta consulta seja realizada após consulta com o clínico médico mediante sua indicação.

Caso o cliente faça a consulta com o clínico geral e desejar, por conta própria, solicitar uma consulta por telemedicina com especialista, o pagamento antecipado da consulta é necessário e de responsabilidade do Segurado, sendo este pagamento realizado através de recarga no Cartão Virtual TEM.

As especialidades disponíveis para consulta na telemedicina são: Cardiologia, Cirurgia geral, Cirurgia plástica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Psicologia e Nutrição.

Para utilização do serviço de Telemedicina -Especialistas, o Segurado deverá:

1. Solicitar o agendamento através do aplicativo TEM Saúde digital ou pela Central de Atendimento TEM;
2. A Central de Atendimento TEM orientará o Segurado sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
3. O Titular receberá via meios eletrônicos, as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento.
4. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o Segurado, 10 (dez) minutos antes do horário agendado.

Para utilização do serviço de Telemedicina - Especialistas, sem a indicação do Clínico Geral, o Segurado arcará com o pagamento da consulta e deverá:

1. Solicitar o agendamento através do aplicativo TEM Saúde digital ou pela Central de Atendimento TEM;
2. a Central de Atendimento TEM orientará o Cliente sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
3. Cliente deverá realizar uma carga/recarga no Cartão Virtual Sabemi SAÚDE do Titular;
4. Em até 2 (dois) dias úteis a partir da confirmação de saldo no Cartão do Titular o atendimento será realizado;
5. Após a confirmação de saldo, o Titular receberá via meios eletrônicos, as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento;
6. No dia do atendimento será realizado o débito no Cartão Virtual Sabemi SAÚDE no valor da Consulta para pagamento da Consulta;
7. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o Cliente, 10 (dez) minutos antes do horário agendado.

Em caso de necessidade de reagendamento, é de responsabilidade do Segurado cancelar o atendimento com até 24 (vinte e quatro) horas antes do horário agendado. O cancelamento e o reagendamento deverão ser solicitados via Central de Atendimento TEM. Caso o Segurado faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e após a terceira falta o serviço não estará mais disponível. Cada Segurado terá o direito a 3 (três) faltas.