



O cuidado que **você**
e sua **família** precisam

Guia Médico
na tela  familiar



Olá, tudo bem?

O Médico na Tela é um serviço de Orientação Médica exclusiva para os clientes do Poupe Aqui.

E o melhor: Com o Médico na Tela Familiar esta assistência pode ser estendida para o seu cônjuge, filhos/enteados e pais.

Basta acessar o site no link: sulamericavida.docway para cadastrá-los.

CONFIRA OS BENEFÍCIOS:



Atendimento 24h, todos os dias



Acesso fácil por celular, tablet ou computador



Profissionais de saúde qualificados



Atendimento no conforto do seu lar



Proteção e segurança de dados



Proteção para você e para quem você mais ama



PRONTO ATENDIMENTO

A maior vantagem no Médico na Tela é não precisar sair de casa para ter um primeiro atendimento e, caso necessário, obter prescrição médica.

Você pode acionar esta assistência em caso de qualquer um dos sintomas abaixo:



Febre
Dor de garganta
Dor de cabeça
Dor abdominal
Tosse
Dificuldade de respiração
Vômito
Diarreia
Obstipação
Dores no corpo
Perda de apetite
Tontura
Dores nas articulações
Manchas/erupções na pele
Vermelhidão na pele
Palidez
Dor de ouvido
Dor no peito
Choro/irritabilidade
Rinite
Sinusite
Cãibras

Formigamento
Dores gástricas/Azia
Inchaço
Sangramentos
Alterações de pressão arterial
Alterações intestinais
Alterações genitais e/ou urinárias
Dificuldade de mobilidade
Modo de intoxicação
Constipação
Mal-estar
Insônia
Diarreia/vômito
Retenção urinária
Fraqueza
Diabetes
Esquecimento
Resfriado/gripe
Diminuição da visão
Zumbido
Alteração de humor
Confusão mental (apatia/agitação)

Como acionar?

Para utilizar o serviço, é muito simples. Você pode escolher uma das opções abaixo:

1. Via Central de Atendimento:

4004-4935 (disponível 24h, 7 dias por semana)

2. Online:

Através do link sulamericavida.docway (disponível 24h, 7 dias por semana)

ENTENDA A JORNADA:

Via Central de Atendimento

1



Paciente liga na Central de Atendimento para checar elegibilidade por meio do CPF

2



Paciente passa por triagem com a equipe de saúde e é direcionado de acordo com seu(s) sintoma(s).

3



Paciente recebe link do Médico na Tela por e-mail e SMS

4



Pronto! Só entrar no consultório virtual e conversar com o médico (clínico geral ou pediatra).

Importante: Para ter atendimento, o cônjuge, filhos/enteados e pais, precisarão ser cadastrados em nosso site anteriormente à solicitação de atendimento.



Online:

1



Paciente acessa o site sulamericavida e checka elegibilidade por meio do CPF e Data de Nascimento;

2



Paciente passa por triagem com a equipe de saúde e é direcionado de acordo com seu(s) sintoma(s).

3



Paciente recebe link do Médico na Tela por e-mail e SMS

4



Pronto! Só entrar no consultório virtual e conversar com o médico (clínico geral ou pediatra).

Importante: Para ter atendimento, o cônjuge, filhos/enteados e pais, precisarão ser cadastrados em nosso site anteriormente à solicitação de atendimento.

Quais clientes podem utilizar

Todos os clientes que possuem uma apólice de Vida com o serviço já ativo podem utilizar o Médico na Tela Familiar



Poupe Aqui Vida

Disponível para novos clientes ou para clientes que já tenham a assistência contratada e ativa em um dos seguintes produtos:

Poupe Aqui Acidentes Pessoais

Poupe Aqui Vida Flex

Poupe Aqui Você Empresa



Como se cadastrar?

Para se cadastrar é muito fácil.

TITULAR: O titular do seguro não precisa se cadastrar e terá o serviço disponível para utilização em até 72h após a ativação da apólice.

DEPENDENTES: Após a ativação do serviço, basta que o titular acesse o site sulamericavida.docway, informe seu nome e CPF e cadastre os dados de seu dependente.

Podem ser cadastrados como dependentes o cônjuge, filhos/ enteados e pais do segurado, até um limite de 4 (quatro) dependentes.





O que é e como utilizar o serviço

8

• O que é o médico na tela?

O Médico na Tela é um serviço de orientação médica exclusiva para os clientes de Vida SulAmérica. Está disponível 24h por dia, 7 dias por semana para utilização pelo titular do seguro ou por seus dependentes cadastrados, proporcionando proteção para você e para quem você mais ama, com acesso fácil e rápido a profissionais de saúde qualificados.

• Como posso utilizar o Médico na Tela?

Para utilizar a assistência Médico na Tela, basta seguir o passo a passo descrito neste guia, escolhendo se deseja a triagem por telefone (através da Central de Atendimento) ou online (através do site).

• Preciso realizar algum cadastro antes de utilizar o Médico na Tela?

Se o atendimento for para o titular, não é necessário realizar nenhum cadastro. Basta aguardar o prazo de ativação do serviço. No entanto, se o atendimento for para o dependente, é necessário que antes do atendimento o titular faça o cadastro do dependente no serviço.

• O atendimento com o médico é via telefone ou via internet?

O atendimento com o médico é via chamada de vídeo através da plataforma disponibilizada no atendimento. Em caso de acionamento por telefone na Central de Atendimento, a equipe de saúde fará a triagem do paciente e encaminhará o link por e-mail e SMS.

• O que é necessário para acessar o Consultório Virtual?

Após a etapa de triagem, para se conectar ao médico, basta acessar o link encaminhado por e-mail e SMS. É necessário estar em um ambiente calmo e silencioso e possuir um dispositivo com acesso à internet equipado com câmera e microfone.

• Preciso agendar o atendimento?

Não é necessário realizar agendamento prévio. Basta acessar o site ou ligar para a Central de Atendimento a qualquer momento. A equipe de saúde verificará o profissional e o próximo horário disponível e encaminhará o link por e-mail e SMS.

• O meu atendimento pode ser reagendado?

Sim. O serviço Médico na Tela trabalha com o mesmo conceito de um Pronto Socorro, isso significa que em momentos de alta demanda pode ser necessário alterar o horário de um atendimento, seja em razão da complexidade ou da disponibilidade do médico. Se for necessário realizar o reagendamento de algum atendimento, o paciente receberá as informações desse reagendamento por SMS, WhatsApp e e-mail.



- **Posso ser atendido por mais de uma queixa em um único atendimento?**

Sim, desde que os sintomas se enquadrem na lista disponível neste guia.

- **A consulta tem um tempo determinado?**

Não. O tempo do atendimento depende da necessidade de cada paciente.

- **Posso acionar o Médico na Tela caso esteja no exterior?**

Não. O propósito do serviço é oferecer um pronto atendimento virtual ao(s) beneficiário(s) cadastrado(s), desde que, no momento do atendimento, estejam em território nacional.

A assistência Médico na Tela NÃO É SEGURO SAÚDE e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamentos com médicos especialistas não cobertos por esse serviço, para os quais, será necessário o comparecimento físico do paciente.

Além disso, todos os documentos médicos relacionados, como atestados, declarações e receituários, são válidos apenas no Brasil. Caso você vá viajar para o exterior, nossa recomendação é a contratação de um Seguro Viagem.

- **Existe alguma restrição de idade para utilização do serviço?**

Não. O serviço em si não possui restrição de idade. No entanto, o beneficiário principal deve observar se há limite de idade para contratação do produto de seguro ao qual o serviço Médico na Tela está vinculado.

- **Consigo agendar retorno com o mesmo médico após o atendimento?**

Não. O Médico na Tela funciona com o mesmo conceito de um pronto-socorro. Por isso não há orientação de retorno.

- **As imagens da orientação ficam gravadas?**

Não. O serviço Médico na Tela registra somente a informação gerada durante o atendimento.

- **Existe algum período de carência para acionamento da assistência?**

Não. Não há carência para o serviço Médico na Tela, no entanto existe um prazo de ativação do serviço que deve ser observado pelo Titular.

- **Em quanto tempo após a contratação do seguro poderei utilizar o serviço Médico na Tela?**

A ativação do serviço ocorre de forma automática e depende do tipo de apólice (individual ou coletiva/empresarial).

Para apólices individuais, existe um prazo de ativação do serviço que pode ser de até 72h após a ativação da apólice. Ou seja, após a baixa do primeiro pagamento, você receberá sua apólice. A partir do recebimento da apólice, inicia-se a contagem do prazo de ativação do serviço.

Já para apólices coletivas/empresariais, o prazo de ativação do serviço é de até 72h após a emissão da fatura. Isto é, após a inclusão do segurado na apólice coletiva e emissão da fatura subsequente, inicia-se a contagem do prazo de ativação do serviço para esse segurado.



Dependentes

- **Como cadastrar um dependente?**

Para cadastrar o(s) seu(s) dependente(s), é necessário acessar o endereço sulamericavida.docway.com.br, informar o CPF e Data de Nascimento do titular e em seguida selecionar a opção "Cadastre o seu dependente". Na próxima tela, informe os dados do dependente (nome completo, CPF e data de nascimento) e clique em "Cadastrar". Repita o procedimento para cada um dos 4 dependentes até que o cadastro de todos esteja completo.

- **Quantas pessoas posso cadastrar para ter direito ao atendimento via Médico na Tela?**

Podem ser cadastrados como dependentes o cônjuge, filhos/enteados e pais do segurado, até um limite de 4 (quatro) dependentes.

- **Quais os dados necessários para cadastrar um dependente?**

É necessário informar o nome completo, CPF e data de nascimento de cada um dos dependentes. Importante: O cadastro incorreto ou incompleto (sem algum dos dados obrigatórios) irá invalidar a utilização do serviço pelo dependente. Em caso de dúvidas, acione nossa Central de Atendimento.

- **Existe alguma restrição de idade para o dependente?**

Não. Não há restrição de idade para o cadastro de dependentes no serviço Médico na Tela.

- **Tenho que cadastrar todos os dependentes ao mesmo tempo?**

Nossa recomendação é que o cadastro dos 4 dependentes seja realizado ao mesmo tempo, logo após a ativação do serviço Médico na Tela.

- **Posso substituir os dependentes cadastrados?**

Não é possível cancelar ou alterar os dependentes cadastrados.

- **Como solicitar atendimento para um dependente?**

Antes de solicitar o atendimento para o dependente, é necessário que o titular realize o cadastro dele na plataforma. Após o titular realizar o cadastro do dependente, basta que o dependente acesse o endereço sulamerica.videoconsulta.bio/waycom, informe o seu CPF e Data de Nascimento. O sistema fará a validação dos dados do dependente e já direcionará para a tela de agendamento.



Emissão de atestados e receituários

- **O Médico na Tela faz emissão de receita e/ou atestado?**

Sim. Caso necessário, o médico fará a emissão do receituário e você receberá via e-mail e SMS logo após a finalização do atendimento.

- **Como vou receber minha receita e/ou atestado?**

A receita e/ou atestado chegará via e-mail e SMS.

- **Em quanto tempo a minha receita e/ou atestado chega?**

Em até 1 (uma) hora após o término da consulta.

- **A receita e/ou atestado digital são realmente válidos?**

Sim, você receberá a receita após a consulta e poderá realizar a compra dos medicamentos com o QR Code e o código gerados na prescrição digital, que é encaminhada via e-mail e SMS.

- **Existe alguma restrição para emissão de receituário?**

Sim. De forma geral, podemos classificar os receituários médicos entre receituários simples, que são utilizados para prescrever medicamentos que não são considerados de controle ou de alto risco e receituários especiais, identificados pelas cores azul, amarela, rosa e vermelho, utilizados na prescrição de antibióticos, medicamentos psicotrópicos e de alto risco, como anestésicos, anticonvulsivantes e psicotrópicos, por exemplo. Devido à natureza e objetivo do serviço “Médico na Tela”, só é possível a emissão, quando necessário, de receituário simples.

• Existe alguma restrição para emissão de atestados?

Sim. A legislação brasileira classifica os atestados médicos de acordo com o seu objetivo. De forma simplificada, podemos dividi-los em três grupos:

Atestados de comparecimento/consulta, que servem para comprovar a presença do paciente em consulta médica;

Atestados de saúde, que servem para comprovar que o paciente está apto para realizar atividades físicas ou laborais; e os

Atestados de óbito, que servem para comprovar a morte de um paciente.

Devido à natureza e objetivo do serviço “Médico na Tela”, só é possível a emissão, quando necessário, de atestados de comparecimento/consulta. Os demais tipos de atestados podem demandar a realização de exames clínicos, físicos e/ou laboratoriais, que um pronto atendimento virtual não está preparado para atender.



Dificuldades Técnicas

• Estou com problemas para acessar a consulta. O que devo fazer?

O problema pode estar na sua internet ou no seu dispositivo. Siga as orientações abaixo para correção:

Verifique sua internet: Certifique-se de estar conectado a uma rede Wi-Fi estável ou com boa qualidade de sinal no seu celular. Teste a velocidade da sua internet. Uma velocidade baixa pode afetar a qualidade da consulta. Se o problema persistir, desligue e ligue novamente o modem/roteador e aguarde alguns minutos para que a conexão seja restabelecida.

Verifique seu dispositivo: Certifique-se de que a bateria do seu dispositivo esteja carregada. Verifique se o sistema operacional e o aplicativo estão atualizados. Se o problema persistir, desligue e ligue novamente o seu celular ou computador.

• Não consigo ouvir o médico. O que devo fazer?

Utilize fones de ouvido com microfone para melhor qualidade de áudio. Aumente o volume do seu dispositivo. Desconecte e conecte novamente o seu fone de ouvido. Se o problema persistir, faça um teste de áudio no aplicativo para verificar se o problema está no seu dispositivo.

- **O microfone não está funcionando. O que devo fazer?**

Na maioria das vezes esse problema é devido à ausência das permissões necessárias para acessar o seu microfone. Verifique se o aplicativo tem permissão para acessar o microfone do seu dispositivo. Faça um teste de microfone no aplicativo para verificar se o problema está no seu dispositivo. Se o problema persistir, troque de microfone/fones de ouvido.

- **O médico não consegue me ver. O que devo fazer?**

Na maioria das vezes esse problema é devido à ausência das permissões necessárias para acessar a sua câmera. Verifique se o aplicativo tem permissão para acessar a câmera do seu dispositivo. Certifique-se de que a câmera do seu dispositivo esteja funcionando corretamente. Posicione-se em um local com boa iluminação e aponte a câmera para o seu rosto. Se o problema persistir, será necessário trocar de dispositivo/câmera.

- **Ainda estou com problemas técnicos. O que devo fazer?**

Entre em contato com o suporte técnico através da nossa Central de Atendimento. Caso o médico entre na sala, mas não consiga realizar o atendimento devido ao paciente estar com alguma dificuldade técnica, o agendamento será cancelado e será necessário seguir o procedimento para um novo agendamento. Por isso, nossa recomendação é sempre fazer um teste de vídeo e áudio antes da consulta para se certificar de que tudo está funcionando corretamente. Além disso, utilize fones de ouvido com microfone para melhor qualidade de áudio e escolha um local tranquilo e com boa iluminação para a consulta.

Importante: A assistência Médico na Tela NÃO É SEGURO SAÚDE e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com médicos especialistas não cobertos por esse produto. O serviço é disponibilizado pelo período de 12 meses a contar da data de início de vigência do título. Após esse período, ficará então a Seguradora isenta de qualquer obrigação. Médico na Tela é uma solução tecnológica fornecida por DOCWAY TECNOLOGIA EM SAÚDE LTDA., CNPJ: 21.997.664/0001-81. Este serviço é disponibilizado pelo Bradesco Saúde/Mediservice, para os clientes Bradesco Seguro Saúde com a utilização da rede referenciada. SAC 0800 727 9966 (atendimento 24h) | Pessoas com Deficiência Auditiva ou de Fala 0800 701 2708 (atendimento 24h) | Ouvidoria 0800 727 9933 (atendimento em dias úteis das 8h às 18h) ou se preferir www.bradescoseguros.com.br. Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A. CNPJ: 01.704.513/0001-46.