Regulamento de assistência
Vida Mais Segura e Vida Mais Segura Multi

1. Apresentação

Neste serviço de assistência estão incluídos a Teleconsulta e o Descontos em Medicamentos.
Os serviços prestados serão válidos apenas para o titular, no caso da compra do Vida Mais Segura e estendido a 3 familiares na compra do Vida Mais Segura Multi.

2. Benefícios Oferecidos

2.1 Teleconsulta - Clínico Geral

A Teleconsulta é o atendimento por meio de vídeo realizado por médicos Clínico Geral, com funcionamento 24x7 dias da semana, através de chamada gratuita (0800), vídeo chamado pelo App ou plataforma.

- Acionamento/Utilização: Disponível pelo portal do beneficiário, aplicativo ou central de atendimentos
- Limite de Utilização: Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes
- Carência: 48 horas após a adesão

Este atendimento poderá ocorrer das seguintes formas:

- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma. Isso permite que as orientações e conduta sejam dadas considerando-se todas as informações disponíveis;
- Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- A vídeo consulta pode ser realizada na finalização da teletriagem ou ser agendada, conforme opção e conveniência, 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- Possibilidade de solicitação de exames complementares para diagnóstico e retorno para nova teleconsulta com caráter de retorno para a interpretação dos resultados de tais exames;
- Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- A utilização da teleconsulta não está indicada para atendimento de emergências médicas;
- Indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais

2.2 Descontos em Medicamentos:

Garante ao beneficiário o acesso à uma extensa rede de farmácias conveniadas. Para obter o desconto em medicamentos é necessário apresentar na farmácia um documento com foto e CPF ou a sua Carteirinha Digital informando que faz parte da Rede Mais Saúde, através do autorizador ePharma. A partir de sua identificação e autorização através do sistema de cada estabelecimento, que será operacionalizado pelo balconista da farmácia credenciada, o usuário terá acesso a medicamentos com descontos entre 15% (quinze por cento) e 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor. Para consultar a lista de rede de farmácias credenciadas e listagem de medicamentos, o beneficiário poderá acessar através do Aplicativo, Portal do beneficiário ou Central de Atendimento.

- Abrangência: Nacional
- Acionamento/Utilização: Para utilização do desconto em medicamentos, é necessária ativação do benefício através da Central de atendimento, Aplicativo ou Portal do Beneficiário.
- Limite de Utilização: Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes.

3. Exclusões Gerais

a) A REDE MAIS SAÚDE não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do código civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução da rede mais saúde ou coloquem em risco a segurança do responsável, filho ou terceiros;
b) A REDE MAIS SAÚDE não se responsabiliza por quaisquer despesas relacionadas ou a não prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas condições gerais;
c) Entrega e ou delivery de medicamentos e outros produtos comercializados pela rede de farmácias credenciada;
d) Fornecimento gratuito de medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto comercializado nas redes credenciadas;
e) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização da rede mais saúde, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço;

4. Cancelamento

Se houver interesse em cancelar o serviço, isto deverá ser solicitado diretamente na loja ou no representante do programa (distribuidor). Quaisquer pagamentos por serviços prestados ou bens adquiridos junto à rede credenciada são de inteira responsabilidade do BENEFICIARIO, sendo efetuados diretamente ao PRESTADOR. O TITULAR fica ciente que seu desligamento do plano não o exime da obrigação de pagar integralmente as mensalidades já vencidas.

5. Disposições Gerais

O USUÁRIO concorda plenamente com todos os termos do Contrato e declara ter ciência que a CONTRATADA não oferece qualquer tipo de cobertura e/ou garantia de pagamento por serviços e procedimentos médicos e odontológicos prestados, inclusive ambulatoriais e de urgência e emergência, sendo certo que os mesmos obrigam o USUÁRIO ao pagamento dos valores e honorários diretamente aos PRESTADORES de serviços, conforme consultado previamente por intermédio da CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, cujos valores obedecerão acordo previamente firmado para atendimento do SISTEMA DE SAÚDE.

A CONTRATADA não presta qualquer serviço de natureza médica e odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de urgência ou emergência e nem fornece qualquer bem ou produto, não podendo ser responsabilizada por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos PRESTADORES, cuja natureza se reveste de total independência, responsabilizando-se estes, assim, integralmente pelos serviços prestados.

O TITULAR declara para os devidos fins que as informações aqui prestadas e que integram o contrato são a expressão da verdade, sendo que o mesmo se responsabiliza pela formal comunicação a empresa, em caso de eventual alteração em qualquer dos dados. Declara igualmente que os endereços indicados estão aptos a receber correspondências.

A rede de estabelecimentos credenciados assim como os benefícios oferecidos podem ser atualizados ou alterados sem aviso prévio pela REDE MAIS SAÚDE.

Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas por nossa central de atendimento e/ou através da loja/site do mesmo.

O titular autoriza expressamente a REDE MAIS SAÚDE a enviar informações, promoções para sua caixa postal de e-mail e/ou celular.

Por fim, ao aceitar o programa REDE MAIS SAÚDE o contratante concorda com os Termos descritos neste CONTRATO.

Este CONTRATO deverá ser interpretado de acordo com as leis do Brasil. Toda e qualquer disputa originária ou relacionada a este Contrato deverá ser exclusivamente trazida perante a corte de São Paulo.

O USUÁRIO TITULAR, declara que tem plena ciência de que o PROGRAMA REDE MAIS SAÚDE, tem condições distintas e não se trata de plano de saúde.

6. Canais de Acionamento e Utilização das Assistências

Central de Atendimento: 0800 272 2021
Aplicativo: Rede Mais Saúde, disponível nas plataformas Android e IOS
Portal do Beneficiário: https://beneficiario.redemaisaude.com.br

Canais de atendimento: Consultas ou serviços - 0800 272 2021 - segunda a sexta, das 8h às 21h, exceto em feriados nacionais. SAC 24h - 0800 272 2000 - Informações ou dúvidas dos produtos, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamentos. Atendimento ao surdo 24h - 0800 702 4260 - Use um aparelho adaptado com teclado alfanumérico. Ouvidoria CNP Seguradora - 0800 272 2022 / Ouvidoria Previsul - 0800 722 0266 - Reclamações não atendidas satisfatoriamente por outros canais, sugestões ou elogios, de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais. Para registro de reclamações junto à SUSEP acesse http://www.consumidor.gov.br