

## Seu guia de utilização

Assistências Telemedicina e Desconto em medicamentos



### O que você encontra aqui

#### Sobre a telemedicina

Sobre a telemedicina



#### Sobre os descontos

Entenda como os descontos funcionam e como acioná-los.



#### O que não está coberto

Situações que não estão incluídas nas assistências.



#### Informações importantes

Outras regras e condições do seu contrato.



#### Canais de contato

Para tirar dúvidas e acionar a assistência.



Ao contratar estes seguros, você tem acesso a benefícios que cuidam da sua saúde e bem-estar. Este guia apresenta tudo o que você precisa saber sobre a Telemedicina com Clínico Geral e os Descontos em Medicamentos.

Caso você tenha contratado o produto:

- **Vida Mais Segura:** Os serviços são válidos para você, o titular do plano.
- **Vida Mais Segura Multi:** A cobertura se estende a você (titular) e mais 3 pessoas indicadas por você.

## 1. Sobre a telemedicina

Tenha acesso a atendimento médico online de forma prática e rápida.

Como benefício da sua contratação você tem acesso ao serviço da telemedicina. Uma solução pensada para cuidar da sua saúde, onde e quando você precisar.

**Serviço oferecido:** Consultas médicas por vídeo com um clínico geral, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### 1.1 Informações importantes

Como usar:



Ligue para nossa central de atendimento gratuita: 0800 272 2021.

**Prazo para usar (carência):** Você pode começar a usar o serviço 48 horas após a adesão ao plano.

**Limite de uso:** Não há limite de consultas.

#### O que você pode fazer na telemedicina:

- Receber orientações sobre seus sintomas e queixas.
- Ser orientado a consultar médicos especialistas, se necessário.
- Agendar ou realizar a consulta por vídeo a qualquer hora do dia.
- Solicitar ao médico o pedido para realização de exames e fazer uma nova consulta para entender os resultados.
- Receber prescrições de tratamento, conforme avaliação médica.



**Importante:** A telemedicina não é indicada para emergências médicas. Se for um caso de urgência, o médico irá orientar você a procurar uma unidade de emergência ou hospital.

## 2. Sobre os descontos em medicamentos

Economize na compra de medicamentos em uma ampla rede de farmácias.

### Serviço oferecido

Você tem acesso a uma vasta rede de farmácias credenciadas em todo o Brasil, com descontos que variam de 15% a 80% sobre o Preço Máximo ao Consumidor (PMC)\*. Entre em contato com a Central de Atendimento pelo **0800 722 2021** para consultar as farmácias credenciadas, conferir descontos e esclarecer possíveis dúvidas.

Obs\*: PMC é o preço-teto autorizado para o comércio varejista de medicamentos, definido conforme as determinações da ANVISA.

### 2.1 Informações importantes

Como usar:



**Ative seu benefício:** Ligue para a central de atendimento e realize a ativação do serviço de telemedicina.



**Na farmácia:** Apresente um documento de identificação com foto e seu CPF.



**Desconto automático:** O atendente da farmácia irá identificar seu plano e aplicar o desconto no sistema.

## 3. O que não está coberto

Existem algumas situações que não estão incluídos nestes serviços de assistências

Entenda quais são:

- **Atrasos ou impossibilidade de atendimento:** Em situações imprevisíveis ou de força maior como desastres naturais ou condições que coloquem em risco a segurança da equipe o serviço poderá ser adiado ou temporariamente inviável. Nesses casos, não se trata de exclusão de cobertura, mas de medidas necessárias para garantir a segurança na execução.
- **Custos adicionais:** Despesas ou serviços que não fazem parte das assistências previstas neste regulamento.
- **Entrega (delivery) de produtos:** Não inclui a entrega de medicamentos ou outros produtos vendidos nas farmácias credenciadas.
- **Medicamentos gratuitos:** Não oferecemos medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro produto gratuitamente.
- **Uso indevido:** Procedimentos ou tentativas de fraude para obter benefícios de forma ilícita.

## 4. Informações importantes

Ressaltamos que as assistências mencionadas neste regulamento são parte integrante do produto de seguro **Vida Mais Segura e Vida Mais Segura Multi**, não se tratando de um plano de saúde.



Qualquer serviço médico ou odontológico indicado por profissional durante consulta realizada por telemedicina não está coberto pelo Seguro **Vida Mais Segura e Vida Mais Segura Multi**, sendo o pagamento de responsabilidade integral do paciente.

- **Dúvidas:** Para mais informações, entre em contato com nossa central de atendimento ou acesse nosso site.
- **Legislação:** Este contrato será interpretado de acordo com as leis do Brasil. Qualquer disputa relacionada a ele será resolvida perante a corte de São Paulo.

## 6. Canais de contato



### Ouvidoria CNP Seguradora

 **0800 272 2022**

-  De segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais.
-  A Ouvidoria é o canal indicado para registrar reclamações que não foram resolvidas satisfatoriamente em outros canais (como o SAC), além de receber sugestões e elogios sobre o atendimento e os serviços prestados.



### Ouvidoria Previsul

 **0800 722 0266**

-  De segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais.
-  A Ouvidoria é o canal indicado para registrar reclamações que não foram resolvidas satisfatoriamente em outros canais (como o SAC), além de receber sugestões e elogios sobre o atendimento e os serviços prestados.



### Central de atendimento

 **0800 722 2021**

-  De segunda a sexta, das 8h às 21h, exceto em feriados nacionais.
-  Este canal é destinado para obter informações sobre ativações de benefícios, consultas, serviços contratados, atualizações cadastrais ou questões administrativas relacionadas à seguradora.



### SAC

 **0800 272 2000**


-  Atendimento 24h, todos os dias.
-  Canal disponível para tratar de dúvidas sobre produtos e coberturas, reclamações, contestações de cobranças ou procedimentos, solicitação de suspensão ou cancelamentos.

### Atendimento ao Surdo

 **0800 702 4260**

-  Atendimento 24h, todos os dias.
-  Voltado para pessoas com deficiência auditiva, o atendimento é realizado exclusivamente por meio de aparelho adaptado com teclado alfanumérico (TTY/TDD).

### Registro de Reclamações junto à SUSEP

-  Para registrar reclamações junto ao órgão regulador do mercado de seguros, acesse:

 [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)