



1 Rede Mais Saúde

A **Rede Mais Saúde** é uma Healthtech que conecta clientes a parceiros de saúde, e profissionais de saúde através de plataforma digital que consolida e integra serviços de saúde, odontológicos e de bem-estar.

Entre outras esferas, através da orientação saúde e telemedicina, ofereceremos aos usuários a possibilidade de se consultar em diversas especialidades médicas sem sair de casa e na palma da mão. Nossos usuários também contam com um gama de assistências e seguros para total segurança.

O Programa oferece assinaturas de assistência, benefícios e desconto em saúde, **não se confundindo com um plano de saúde. Os serviços oferecidos não atendem urgências e emergências.**

2 DEFINIÇÕES

- A) **Aplicativo e Plataforma:** Entende-se por aplicativo e plataforma a ferramenta utilizada para acessar os serviços do **Programa**, por meio do Website, celular e/ou tablet disponibilizados pelo **Programa**.
- B) **Carência:** O prazo pré-estabelecido para realizar o acionamento de determinada assistência ou seguro dentro do Programa.
- C) **Central de atendimento:** Canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao **USUÁRIO** em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento. Podendo ser através do telefone, internet, WhatsApp ou aplicativo.
- D) **Condições Gerais:** Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades e/ou coberturas do Programa, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes.
- E) **Dependentes:** Pessoa física, devidamente qualificada e indicada pelo Titular ao uso do Programa.
- F) **Franquia:** A franquia é um período em dias durante o qual o **USUÁRIO** não terá direito ao recebimento da indenização. No que se refere ao **Programa**, a franquia se especifica por assistência.
- G) **Procedimentos:** Ação ou atividade praticada pelo responsável, podendo ele ser médico, dentista, enfermeiro, psicólogo ou psiquiatra, com os objetivos gerais de prestar assistência, a fim de investigar as condições de saúde do solicitante.
- H) **Parceiros de Saúde:** Entende-se por **PARCEIRO DE SAÚDE**, os profissionais e os estabelecimentos de saúde, terapias, bem-estar, odontologia, laboratórios, centro de diagnósticos e farmácias que prestarão atendimentos aos **USUÁRIOS** nos moldes do Programa. O **USUÁRIO** efetua o pagamento diretamente ao **PARCEIRO DE SAÚDE** dos serviços. Todos os valores praticados nos serviços de medicina são estabelecidos com referência nas tabelas AMB, CBHPM ou até mesmo definidos diretamente pelo **PARCEIRO DE SAÚDE**. O **Programa** não limita a utilização por idade e doenças anteriores.
- I) **Regulamento ou Termo:** Todo o disposto no presente documento.

Rua Dr. Geraldo Campos Moreira, 240 - Brooklin, São Paulo - 5º andar - São Paulo - SP –
(11) 4130 -1880

www.redemaisaude.com.br

J) **Titular:** Pessoa física, devidamente qualificada ao uso do Programa e responsável pelas obrigações financeiras.

K) **Usuário:** Entende-se por **USUÁRIO**, a pessoa física, que usufrui do Programa por direito de uso.

3 Serviços Oferecidos

Descrição	Tipo	Cobertura
Agendamento de Saúde	NÃO APLICÁVEL	Titular + 3 dependentes
Orientação de Saúde Online	15 ACIONAMENTOS/MÊS	Titular + 3 dependentes
Consultas Médicas Online	5 ACIONAMENTOS/MÊS	Titular + 3 dependentes
Subsídio em Medicamentos	1 ACIONAMENTO NA VIGÊNCIA	Titular

3.1 Agendamento de Saúde: Entendendo a necessidade de cada usuário disponibilizamos uma equipe multidisciplinar orientada a fornecer indicações de clínicas e serviços em uma determinada região, horário, preço ou acessos a descontos de até 80% no valor particular, orientando também a respeito dos serviços de saúde públicos e privados.

- **Abrangência:** Nacional
- **Acionamento/Utilização:** O usuário poderá entrar em contato com a Central de atendimento, Aplicativo, WhatsApp, E-mail ou Portal Web.
- **Comprovação de Agendamento:** Após o primeiro contato, o usuário receberá as opções de agendamento via canal escolhido. Fica a seu critério escolher em qual clínica/laboratório de preferência e datas e horário compatíveis com suas necessidades. Após confirmação, ele receberá uma Guia de encaminhamento contendo os dados das clínicas/laboratório, horário do agendamento valor cobrado pelo parceiro de saúde e valor que ele irá pagar pelo programa.
- **Horário de Atendimento:** Atendimento 24x7x365, o atendimento poderá ocorrer através da central de atendimento, Aplicativo, WhatsApp, E-mail ou Portal do Web.
- **Dependentes:** O titular poderá incluir até 3 dependentes para usufruir do serviço sem necessidade de comprovação de vínculo familiar e sem limite de idade

3.1.1 Serviços que podem ser agendados:

Consultas: Nosso Agendamento de saúde facilitará o agendamento dentro das seguintes especialidades médicas, a depender a necessidade do paciente e disponibilidade de agenda das clínicas de acordo com região, horário, preço e desconto: Clínico geral, Cardiologista, Pediatra, Neurologista, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedista entre outros (vide tabela abaixo).

Especialidades médica	
Alergia e imunologia;	Homeopatia;
Anestesiologista;	Mastologia;
Angiologia;	Medicina do trabalho;
Cardiologia;	Nefrologia;

Terapias
Acupuntura;
Fisioterapia;
Fonoaudiologia;
Nutrição;

Cirurgia Vascular;	Neurocirurgia;
Cirurgia Geral;	Neurologia;
Cirurgia Pediátrica;	Nutrologia;
Cirurgia Plástica;	Oftalmologia;
Cirurgia Vascular;	Ortopedia e Traumatologia;
Clínica Médica;	Otorrinolaringologia;
Dermatologia;	Pediatria;
Endocrinologia e Metabologia;	Pneumologia;
Gastroenterologia;	Psiquiatria;
Geriatria;	Reumatologia;
Ginecologia e Obstetrícia;	Urologia.
Hematologia e Hemoterapia;	

Psicologia;
Terapia Ocupacional.

Odontologia
Odontologia - dentista
Odontopediatria
Ortodontia

Exames: Laboratoriais como análises clínicas e de imagem, Ressonância Magnética, Raio-X, Ultrassonografia, entre outros.

Serviços de Bem-Estar e Estética: Massagem, Acupuntura, Pelling, RPG, entre outros.

Vacinas: Hepatite, HPV, Gripal, Tríplice Valente, Tríplice Viral, entre outras.

O Programa não oferece garantia de cobertura e não realiza intermediação financeira dos serviços e procedimentos realizados, sendo de responsabilidade do profissional realizar a cobrança de seus serviços nos meios de pagamentos disponíveis em seu estabelecimento. Da mesma forma, **não possui exclusividade com os profissionais ou clínicas**

3.2 Orientação de Saúde Online: O serviço orientação de saúde online é realizado por uma equipe especializada formada por profissionais de enfermagem. O serviço cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei de Proteção de dados e Código de Ética Médica, protegendo de forma ética e segura todas as informações.

- **Acionamento/Utilização:** Disponível pelo Portal Web, Central de Atendimento e Aplicativo
- **Atendimento:** Disponível 24 horas 7 dias na semana.
- **Dependentes:** O titular poderá incluir até 3 dependentes para usufruir do serviço sem necessidade de comprovação de vínculo familiar e sem limite de idade
- **Limite de Utilização:** Uso limitado a 15 (quinze) acionamentos mensais por usuário ativo

Este atendimento poderá ter três (3) desfechos:

1. Receberá orientações de autocuidado;
2. Será direcionado a buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um Hospital;
3. Será convidado a participar de uma consulta eletiva ou pronto atendimento. Nesses casos a equipe perguntará a preferência do usuário:
 - Ser transferido para uma Consulta Médica Online, no mesmo momento que finalizar a Orientação de Saúde Online, se houver agenda disponível;
 - Ter a Consulta Médica Online agendada para um momento mais oportuno e cômodo para o Usuário.

3.3 Consulta Médica Online: A consulta médica online é o atendimento por meio de vídeo e voz realizado por médicos pelo App, ou plataforma web. Será disponibilizado via SMS ou WhatsApp um link por para acesso a consulta online com profissionais de saúde habilitados (médicos). O serviço de

consulta online não possui coparticipação.

- **Acionamento/Utilização:** Disponível pelo Portal web, central de atendimento e Aplicativo
- **Atendimento Clínico Geral:** Disponível 24 horas 7 dias na semana.
- **Atendimento Especialidades Médicas:** Disponível de segunda a sexta-feira das 08:00 as 20:00h exceto sábados, domingos e feriados, de acordo com a disponibilidade de agenda dos profissionais
- **Especialidades:** Clínico Geral, Cardiologista, Endocrinologista, Ortopedista e Pediatra.
- **Dependentes:** O titular poderá incluir até 3 dependentes para usufruir do serviço sem necessidade de comprovação de vínculo familiar e sem limite de idade
- **Limite de Utilização:** Uso limitado a 5 (cinco) acionamentos mensais por usuário ativo

Este atendimento poderá ter os seguintes desfechos:

1. Prescrição medicamentosa,
2. Prescrição de exames complementares para diagnóstico,
3. Emissão de atestados/documentos de saúde e/ou
4. Encaminhamento para atendimento médico presencial eletivo ou emergencial caso necessário. Sendo que, os serviços oferecidos dentro do Programa não atendem urgências e emergências.

A utilização da Consulta Médica Online não está indicada para atendimento de emergências médicas.

3.4 Subsídio em Medicamentos: Permite ao usuário o acesso à medicamentos em decorrência de “ATENDIMENTO DE CONSULTAS MÉDICAS, PRESENCIAIS OU ATRAVÉS DE CONSULTAS ONLINES EXCLUSIVAMENTE PELO PROGRAMA”, e sempre, para tratamentos das doenças agudas e impreterivelmente para continuidade para o uso domiciliar, prescritos pelos profissionais identificados pelo CRM/CRO.

- a) As coberturas excluem os tratamentos para as doenças crônicas.
- b) Entendem-se por tratamentos agudos, àqueles classificados como “condições agudas” causadas por infecções, traumas ou condições pós cirurgias de emergência, com quadro clínico em média de 15 a 45 dias e indicação de tratamento com auxílio de medicamentos para aliviar os sintomas de forma rápida e eficaz.
- c) Esta assistência garante reembolso para medicamentos tarjados regulamentados pela ANVISA e constantes na ABCFARMA, comercializados em farmácias e drogarias parceiras.

d) Documentos necessários:

- o Receita Médica assinada, datada e com carimbo do médico solicitante, devendo ser emitida pelo parceiro de saúde;
- o Guia de Encaminhamento disponibilizada pela equipe **Proteção Saúde** e na confirmação do agendamento solicitado;
- o Documento de Identificação com Foto e CPF;
- o Telefone para Contato;
- o Cupom Fiscal (emitido pela farmácia escolhida);
- o Dados bancários do usuário.

e) Abrangência: Nacional

f) Acionamento/Utilização: O acionamento deverá ser através do WhatsApp ou na Central de Atendimento 0800, e é necessário apresentar todos os documentos solicitados. O usuário terá até 30 (trinta) dias da data do atendimento para solicitação do reembolso. O prazo para análise e pagamento será de 15 (quinze) dias úteis.

g) Limite de Utilização: Limite de até 1 utilização de R\$ 100,00 para o titular do programa, não

Rua Dr. Geraldo Campos Moreira, 240 - Brooklin, São Paulo - 5º andar - São Paulo - SP –
(11) 4130 -1880

www.redemaisaude.com.br

sendo cumulativos.

- h) **Riscos Excluídos:** O **programa** por sua característica, prevê a maior e mais completa abrangência de cobertura de medicamentos, cujo foco é o tratamento de doenças, e desta forma, para salvaguardar as premissas atuariais previstas no cálculo do prêmio a ser investido na implementação deste produto e das coberturas oferecidas, alguns medicamentos ficam excluídos da cobertura total.
- o Medicamentos que não constem na listagem ABCFARMA;
 - o Medicamentos de classificação comercial de Referência, Similar e OTC (Venda Livre);
 - o Medicamentos cuja classificação comercial não esteja expressa na cobertura dos pacotes;
 - o Medicamentos de uso exclusivo em âmbito hospitalar emergencial ou de internação hospitalar (Não domiciliar);
 - o Medicamentos prescritos para tratamentos patológicos/doenças pré-existentes e/ou os utilizados para tratamentos de lesões decorrentes de acidentes pessoais ocorridos anteriormente a contratação dos serviços;
 - o Medicamentos para tratamento de uso contínuo;
 - o Os excepcionais, entendidos como aqueles de alto custo destinados ao tratamento de doenças raras, mesmo que dispensados em farmácias;
 - o Contraceptivos e os hormônios;
 - o Vitaminas e nutraceuticos; Medicamentos para tratamento estético, rosáceas, obesidade, tabagismo etc.;
 - o Vacinas.

4. Exclusões para os serviços:

- A. O **Programa** não se responsabiliza pelos serviços e procedimentos médicos e/ou odontológicos, laboratoriais e hospitalares indicados, estando o atendimento destes subordinados às éticas dos respectivos órgãos de classe e do mercado;
- B. Aplicação de medicações ou qualquer outro serviço disponível nas Clínicas, laboratórios e profissionais;
- C. O **Programa** 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;
- D. O **Programa** 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;
- E. Atendimento médico ou odontológico de urgência ou emergência;
- F. Como o pagamento é realizado diretamente pelo usuário ao parceiro de saúde no ato do atendimento, deverá o usuário a seu critério e do parceiro de saúde, utilizar-se do meio de pagamento disponível, devendo neste momento solicitar os recibos necessários a comprovação do serviço e para efeitos tributários, não recaindo sobre a contratante quaisquer responsabilidades, diretas ou indiretas, sobre ônus fiscais e/ou para fiscais, e que sejam decorrentes da utilização dos serviços e produtos tratados neste instrumento;
- G. Entrega e ou delivery de medicamentos e outros produtos comercializados pelas farmácias parceiras;
- H. Fornecimento gratuito de medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de

produto comercializado nas clínicas, laboratórios ou profissionais indicados;

- I. 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;
- J. Serviço não contempla intermediação financeira dos serviços utilizados, cabendo ao usuário efetuar o pagamento diretamente aos parceiros de saúde e sendo de responsabilidade do parceiro de saúde realizar a cobrança dos serviços de acordo com seus meios de pagamento disponíveis em seu estabelecimento comercial;
- K. Sistema de atendimento previsto no contrato constitui-se única e exclusivamente, na forma definida neste contrato, em um canal de serviços online onde o usuário entrara em contato diretamente com o parceiro para o agendamento de consultas e prestação de informações para atendimento na rede privada, sendo que neste não presta, qualquer serviço de natureza médica, odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de sorte que a contratada não poderá ser responsabilizada, em qualquer hipótese, por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos parceiros, que são profissionais e empresas independentes, estes se responsabilizando direta e integralmente pela qualidade e segurança dos serviços prestados e dos produtos disponibilizados.

4 Cancelamento

Se houver interesse em cancelar o serviço, isto deverá ser solicitado diretamente na loja ou no representante do programa **REDE MAIS SAÚDE**. Quaisquer pagamentos por serviços prestados ou bens adquiridos junto ao Parceiro de saúde são de inteira responsabilidade do **USUÁRIO**, sendo efetuados diretamente ao **PARCEIRO DE SAÚDE**. O **TITULAR** fica ciente que seu desligamento do programa 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 **PARCEIROS DE SAÚDE**, 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 **PARCEIROS DE SAÚDE**, 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.

Os parceiros de saúde 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.

Canais de Acionamento e utilização da(s) Assistência(s):

Central de Atendimento: 0800 776 6013

Aplicativo: Rede Mais Saúde (disponível nas plataformas Android e IOS)

Portal do Usuário: <https://beneficiario.redemaisaude.com.br>

