

REGULAMENTO INTERNO

Telemedicina

2024

Guia completo de
uso da
Telemedicina

FINALIDADE DO REGULAMENTO DA TELEMEDICINA

Este regulamento estabelece as condições para o uso do serviço de Telemedicina oferecido diretamente pela Master Prev, com o objetivo de proporcionar orientação médica e esclarecimento de dúvidas de saúde de forma remota, promovendo o bem-estar dos usuários(as).

NATUREZA DO SERVIÇO



O serviço de Telemedicina é uma assistência de saúde remota, que possibilita consultas e atendimentos médicos por meio de plataformas digitais.



Este serviço não substitui um seguro ou plano de saúde, tampouco se confunde com tais produtos.



A Master Prev oferece o serviço por meio de sua equipe especializada e infraestrutura própria, visando eficiência e qualidade no atendimento.

OBJETIVOS DO SERVIÇO

ORIENTAÇÃO MÉDICA INICIAL



Esclarecimento de dúvidas relacionadas à saúde e direcionamento sobre cuidados necessários.

ACOMPANHAMENTO REMOTO



Suporte em casos que não exigem deslocamento imediato ao atendimento presencial.

PROMOÇÃO DA SAÚDE



Incentivo a práticas preventivas e acompanhamento contínuo de condições de saúde.

CRITÉRIOS DE UTILIZAÇÃO



O serviço é exclusivo para usuários(as) vinculados à Master Prev.



O atendimento será realizado mediante agendamento prévio ou em casos urgentes, conforme disponibilidade da equipe médica.



O serviço de Telemedicina é limitado à orientação remota e, quando necessário, poderá recomendar o encaminhamento para atendimento presencial especializado.

LIMITAÇÕES E CONDIÇÕES GERAIS



O serviço de Telemedicina não realiza diagnósticos definitivos em situações que exijam exames físicos ou laboratoriais.



Não é permitido o uso do serviço para solicitações de atestados médicos ou receitas controladas sem justificativa apropriada.



Os dados compartilhados durante as consultas serão tratados com confidencialidade, respeitando a legislação vigente sobre privacidade e proteção de dados.

ACEITAÇÃO E CONCORDÂNCIA

Ao aderir ao serviço de Telemedicina da Master Prev, os(as) usuários(as) concordam com os termos deste regulamento, declarando ciência sobre o alcance e as limitações do serviço.

Nota Importante: Este regulamento está sujeito a atualizações e ajustes pela Master Prev, sempre com o objetivo de aprimorar o serviço oferecido e atender às necessidades dos usuários(as).

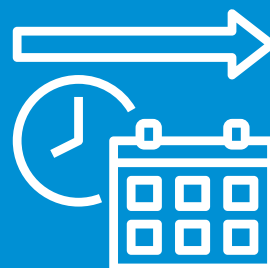


CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Canal exclusivo disponibilizado pela Master Prev para relacionamento e suporte aos usuários(as), garantindo o acesso a orientações e serviços descritos neste regulamento.

CARÊNCIA

Período inicial definido após a adesão, durante o qual o(a) usuário(a) não terá direito à utilização dos serviços oferecidos pela Telemedicina.



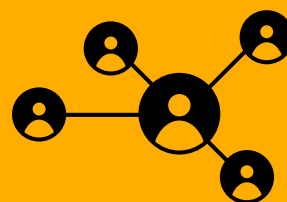


DOMICÍLIO

Local de residência permanente do(a) usuário(a), informado no momento da adesão e localizado em território nacional, utilizado como referência para a prestação dos serviços.

FRANQUIA QUILOMÉTRICA

Distância mínima definida a partir do domicílio do(a) usuário(a), aplicável apenas para serviços presenciais relacionados à assistência complementar, caso existam.



REDE CREDENCIADA

Conjunto de profissionais e estabelecimentos habilitados pela Master Prev para prestar os serviços previstos no regulamento.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

Documento que formaliza a adesão ao serviço de Telemedicina, descrevendo os direitos, deveres, serviços oferecidos e limites de uso.



USUÁRIO(A)

Pessoa física identificada como titular do serviço de Telemedicina, maior de idade, juridicamente capaz e residente no Brasil, conforme registrado no momento da adesão.

VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência deste Regulamento de Assistência está vinculada ao período contratado pelo(a) usuário(a).

Os limites de utilização dos serviços de assistência estão descritos de forma detalhada neste regulamento e deverão ser observados durante a vigência do contrato.



FRANQUIA QUILOMÉTRICA

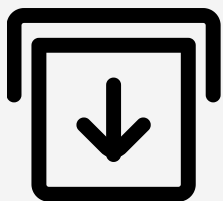
Não há exigência de franquia quilométrica para os serviços previstos neste regulamento, permitindo atendimento integral e sem limitações geográficas relacionadas à distância.

Os serviços descritos neste regulamento são válidos exclusivamente em território nacional, garantindo a cobertura em todo o Brasil.

CARÊNCIA

- O(a) usuário(a) poderá acessar os serviços após um período de carência de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de inclusão no serviço. Durante este período, o uso dos serviços estará temporariamente suspenso.

ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO



DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Caso a contratação dos serviços tenha ocorrido fora do estabelecimento comercial, como por telefone ou a domicílio, o(a) usuário(a) terá o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data de contratação, desde que nenhum serviço tenha sido utilizado.



CANCELAMENTO

O cancelamento do presente regulamento implica automaticamente a suspensão de todos os benefícios associados, incluindo o serviço de telemedicina e quaisquer outros serviços relacionados previstos neste instrumento.

O cancelamento poderá ser solicitado a qualquer momento, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento e sem previsão de reativação parcial dos benefícios.

REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência previstos neste regulamento serão prestados sob as seguintes condições.



ATIVACÃO DO SERVIÇO

- A assistência será disponibilizada somente após a contratação formal e o contato prévio do(a) usuário(a) com o Canal de Atendimento de Assistência.
- O canal verificará a elegibilidade, os serviços contratados, o âmbito territorial e outras condições necessárias para a prestação do serviço.



CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO

- Os serviços só serão prestados mediante autorização prévia e expressa do Canal de Atendimento de Assistência.
- Caso o(a) usuário(a) não faça o contato prévio, a contratada não será responsabilizada por qualquer reembolso, ressarcimento ou indenização de despesas incorridas diretamente pelo(a) usuário(a).

REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência previstos neste regulamento serão prestados sob as seguintes condições.



LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

- A contratada não fará reembolso ou pagamento por despesas relacionadas a serviços contratados diretamente pelo(a) usuário(a) sem a devida autorização.
- Os serviços consistem na prestação de assistência, e não na realização de ressarcimento ou indenização por perdas e danos em quaisquer circunstâncias.

CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o(a) Usuário(a) deverá entrar em contato com o Canal de Atendimento de Assistência pelos meios indicados abaixo. No momento do contato, o(a) Usuário(a) deverá se identificar, informando

- Nome completo;
- Número do CPF;
- Detalhes sobre a necessidade do atendimento e demais informações relevantes.

Canais de atendimento



0800 202 0125



(11) 99801-0217

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Após o cumprimento do período de carência, o serviço de Telemedicina estará disponível. Por meio dele, serão oferecidos:



- Esclarecimento de dúvidas em saúde por enfermeiros via telefone;
- Direcionamento para consultas médicas por telemedicina;
- Possibilidade de emissão de prescrições, solicitações de exames e atestados médicos, conforme avaliação do médico responsável.

O profissional será indicado exclusivamente pelo Canal de Atendimento, sem opção de escolha pelo(a) Usuário(a).



Limites

- Não há limite de utilização ou custo durante a vigência do regulamento.



Horário de Atendimento

- Todos os dias, 24 horas para atendimento inicial;
- Consultas médicas realizadas de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS NOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Os serviços de assistência não incluem

- Serviços solicitados diretamente pelo(a) Usuário(a) sem autorização prévia.
- Solicitações feitas por pessoas não autorizadas.
- Reembolso ou pagamento de quaisquer despesas realizadas pelo(a) Usuário(a).
- Solicitações feitas fora do período de vigência deste regulamento.
- Serviços relacionados a eventos resultantes de atividades criminosas ou de má-fé.

Situações que eximem a contratada de responsabilidade

- Atos de terrorismo, revoltas, greves, guerras ou perturbações de ordem pública.
- Interferências de forças armadas ou de segurança em tempos de paz.
- Incidentes causados por irradiações nucleares ou radioatividade.
- Fenômenos naturais de caráter extraordinário (inundações, terremotos, furacões, etc.).



CLÍNICO GERAL

Atendimento inicial para avaliação de sintomas gerais e orientações sobre encaminhamentos para especialistas.



GINECOLOGIA/ OBSTETRÍCIA

Acompanhamento de saúde feminina, contracepção, gestação e outros cuidados específicos.



DERMATOLOGIA

Avaliações de problemas de pele, como alergias, acne, irritações, e condições dermatológicas.



PSIQUIATRIA/ PSICOLOGIA

Atendimento remoto para saúde mental, incluindo diagnósticos e prescrições relacionadas a transtornos como ansiedade e depressão.



CARDIOLOGIA

Acompanhamento de pacientes com hipertensão, arritmias ou outras condições cardíacas, para consultas de controle e exames.



ORTOPEDIA

Avaliação de lesões musculoesqueléticas, como dores nas costas, articulações ou fraturas leves.



NUTRIÇÃO

Orientações sobre dieta e hábitos alimentares saudáveis.



ENDOCRINOLOGIA

Atendimento para condições como diabetes, obesidade e problemas hormonais.



ALERGOLOGIA /IMUNOLOGIA

Consultas para reações alérgicas, asma e outras condições imunológicas.

Observações

- A disponibilidade pode variar conforme o provedor do serviço.
- As consultas podem incluir orientações iniciais e, quando necessário, encaminhamento para atendimento presencial ou emergencial.



MASTER PREV
CLUBE DE BENEFÍCIOS

MASTER PREV - CLUBE DE BENEFÍCIOS

CNPJ - 43.012.440/0001-71

ENDEREÇO: SBN QUADRA 1 BLOCO F - 17º ANDAR BRASÍLIA-DF -
CEP: 70040-908 – BRASIL - SALA 1712 - 1714

TELEFONE: 0800 202 0125

WHATSAPP: (11) 99801-0217

E-MAIL: INFO@MASTERPREV.ORG

masterprev.org
