

Condições Gerais | Regulamento

Assistência Telemedicina + Farmácia (BV)

Central de Atendimento: 0800 836 6247 (segunda à sexta-feira, das 07h às 19h)

WhatsApp: 11 2899 7962 (24 horas por dia, 7 dias na semana)

Programa Icatu BV Saúde administrado por: TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10. O serviço de Telemedicina é garantido pela CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A. inscrita no CNPJ sob o nº 27.092.748/0001-18. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela RAIA DROGASIL S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.585.865/0001-51. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela EMPREENDIMENTOS PAGUE MENOS S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 06.626.253/0001-51 e IMIFARMA PRODUTOS FARMACÊUTICOS E COSMÉTICOS S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 04.899.316/0001-18. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela DROGAL FARMACÊUTICA LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 54.375.647/0001-27 e no CRF-PJ/SP sob o nº 106.098-7. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela DROGARIA SÃO PAULO S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.412.110/0033-32 e DROGARIAS PACHECO S.A a, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.438.250/0001-67.

ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA + FARMÁCIA (BV)

1. DEFINIÇÕES
2. OBJETIVO
3. ATIVAÇÃO
4. SERVIÇOS
5. CARÊNCIA
6. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA
7. CANAL DE ATENDIMENTO
8. POLÍTICA DE PRIVACIDADE
9. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Para perfeito entendimento e interpretação deste Regulamento serão adotadas as definições abaixo:
- **Cliente:** Titular do Cartão TEM Saúde.
 - **Cartão:** Cartão virtual TEM Saúde emitido e fornecido pela TEM Saúde ao Titular para identificação dos Clientes e para sua participação no Programa TEM Saúde.
 - **Canais de Comunicação do Cliente:** Refere-se ao Site, WhatsApp e à Central de Atendimento TEM Saúde.
 - **Central de Atendimento TEM Saúde:** Central de atendimento telefônico da TEM Saúde para contato dos Clientes, por meio dos números 4000 1232 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 6247 para demais localidades.
 - **Programa:** TEM Saúde é o conjunto de serviços e de benefícios oferecidos pela TEM Saúde, que permite ao Cliente:
 - a) Acesso aos CANAIS DE COMUNICAÇÃO;
 - b) Serviços oferecidos pelos parceiros comerciais da TEM Saúde.
 - **Regulamento:** significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site www.temsaude.com.br/icatu.
 - **Site:** É o endereço eletrônico www.temsaude.com.br/icatu, onde o Cliente poderá acessar inserindo os dados do Titular e validar sua utilização do TEM SAÚDE.
 - **Titular:** é a pessoa física que adquirir o seguro junto à Icatu.

2. OBJETIVO

- 2.1. A Assistência Telemedicina + Farmácia (BV) é um benefício da ICATU SEGUROS S.A. inscrita no CNPJ sob nº 42.283.770/0001-39 administrado pela TEM Administradora de cartões S.A. (TEM Saúde), e por meio deste Regulamento estabelece os Termos e Condições de Uso do Programa SAÚDE.

3. ATIVAÇÃO

- 3.1. Para que o Cliente tenha acesso aos serviços do Programa deve realizar a ativação do Cartão no site www.temsaude.com.br/icatu ou no app da TEM ou na Central de Atendimento.
- 3.2. Para realizar a ativação **através do site** o Titular deve:
- Acessar o site www.temsaude.com.br/icatu;
 - Efetuar o login no site utilizando o número do CPF, e clicar no botão “AVANÇAR”;
 - Preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
 - Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro;
 - Confirmar a conclusão do cadastro para que o Cartão seja ativado.
- 3.3. Para realizar a ativação diretamente pelo **App da TEM**, o Titular deve:
- Baixar o aplicativo TEM Saúde Digital;
 - Informar o número do seu CPF e clicar no botão “AVANÇAR”;
 - Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro;
 - Cadastrar uma senha de acesso e clicar no botão “AVANÇAR”;
 - Confirmar a conclusão do cadastro para que o Cartão seja ativado.
- 3.4. Para realizar a ativação através da **Central de Atendimento** o Titular deve entrar em contato por meio dos números 4000 1232 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 6247 para demais localidades com CPF em mãos.
- 3.5. O Cartão estará disponível para visualização na área logada do Titular.

4. SERVIÇOS

4.1. TELEMEDICINA

TRATA-SE DE UM SERVIÇO QUE NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL PARA TRATAMENTOS DE SINTOMAS/CONDIÇÕES CLÍNICAS DE MAIOR GRAVIDADE, COMO POR EXEMPLO HEMORRAGIAS, FRATURAS ÓSSEAS, INFARTOS, ANEURISMAS ENTRE OUTRAS ENFERMIDADES CONSIDERADAS GRAVES.

- 4.1.1. **Definição de Telemedicina:** Consultas realizadas à distância (por videoconferência), para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade com sintomas leves e comuns, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e lesões e promoção da saúde e do bem-estar.
- 4.1.2. O **Cliente** será informado pelo médico acerca de todas as limitações inerentes ao uso da telemedicina, tendo em vista a impossibilidade de realização de exame físico durante a consulta.

4.1.3. É de responsabilidade do **Cliente** acessar a plataforma na data e horário agendados previamente (com limite máximo de 2 (dois) minutos de tolerância de atraso), com uma conexão estável de internet. A duração da consulta online não terá limite de horário, e durante o atendimento ao **Cliente** poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico, tais como, atestados, pedidos de exames e prescrições médicas;

Este serviço de Telemedicina estará disponível para o Cliente enquanto estiver permitido pela Agência Nacional de Saúde - ANS e/ou pelo Conselho Federal de Medicina - CFM;

4.1.4. **Telemedicina:** Cliente não arcará com o pagamento da Consulta que será na especialidade Clínico Geral.

4.1.4.1. Para utilização do serviço de Telemedicina o Cliente deverá:

4.1.4.1.1. Pela Central de Atendimento

- A. Entrar em contato com a **Central de Atendimento** e solicitar o seu agendamento;
- B. A Central de Atendimento orientará o Cliente sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
- C. Em até 3 (três) dias úteis a partir da solicitação de agendamento o atendimento será realizado. O **Cliente** receberá via meios eletrônicos as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento;
- D. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente**, 10 (dez) minutos antes do horário agendado;
- E. Em caso de necessidade de reagendamento, é de responsabilidade do **Cliente** cancelar o atendimento com até 24 (vinte e quatro) horas antes do horário agendado. O cancelamento e o reagendamento deverão ser solicitados via **Central de Atendimento**. Caso o **Cliente** faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e após a terceira falta o serviço não estará mais disponível. Cada **Cliente** terá o direito a 3 (três) faltas.
- F. A especialidade disponível para consulta na telemedicina é: Clínico Geral.

4.1.4.1.2. Pela Área Logada

- A. Acessar o APP ou o site www.temsaude.com.br na área logada com seu login e senha;
- B. Apertar o botão Consultas por Vídeo Agendadas e selecionar “Consulta por Vídeo” e você será direcionada para a página dos agendamentos;
- C. Na Página agendamentos selecionar a data e horário desejados;
- D. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para a Cliente

4.1.5. **Telemedicina Pronto Atendimento:** Cliente não arcará com o pagamento da consulta, será na especialidade Clínico Geral, e pode utilizar 24 horas por dia.

4.1.5.1. Para utilização do serviço de Telemedicina Pronto atendimento com Clínico Geral:

- A. O serviço estará disponível no App e Área Logada da TEM associado ao menu “Consulta por vídeo 24 horas”;
- B. Nesta etapa o Cliente escolhe o paciente que fará a consulta;
- C. O direcionamento após a escolha para página com instruções para melhor utilização do serviço e com um botão de direciona para iniciar a busca por um médico, onde o Cliente entra na fila de espera para o atendimento;
- D. Quando chegar a hora do atendimento, o Cliente vai receber por e-mail ou SMS o link para entrar na chamada.

4.2. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

4.2.1. Definição de Descontos em Medicamentos: é um serviço que oferece descontos em medicamentos tarjados e não tarjados.

4.2.2. O desconto será concedido nas farmácias: Droga Raia, Drogasil, Drogal, Drogaria São Paulo, Drogaria Pacheco, Extrafarma e Pague Menos.

4.2.3. Para compra física, o Titular deverá comparecer a uma das farmácias acima estabelecidas e informar o número do seu CPF no balcão da farmácia, junto com os itens adquiridos, para liberação do desconto.

4.2.4. Para compra online, o Titular deverá:

- A. Realizar cadastro no site da Droga Raia, Drogasil, Drogaria São Paulo e Drogaria Pacheco;
- B. Realizar o login no site desejado;
- C. Acessar a aba “Ativar benefícios” e ative o desconto da parceria TEM;
- D. Realizar suas compras.

As compras nos canais digitais podem ser entregues no endereço de preferência do Titular ou serem retiradas em uma loja mais próxima.

4.2.5. Para compra no televendas, canal disponível exclusivamente pela Drogasil e Droga Raia o Titular deve somente informar seu CPF quando estiver fazendo sua compra, para liberação do desconto.

5. CARÊNCIA

5.1. O serviço de Telemedicina tem uma carência e estará disponível para utilização após 2 (dois) dias úteis da adesão do Cartão Virtual.

- 5.2. O serviço de Desconto em Medicamentos tem uma carência e estará disponível para utilização após 2 (dois) dias úteis da adesão do Cartão Virtual.

6. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA

- 6.1. O **Cartão Virtual** terá validade enquanto estiver vigente o seguro de Acidentes Pessoais contratado junto à **BV Financeira**.
- 6.2. O cancelamento do **Programa** ou **Cartão Virtual** poderá ocorrer quando:
- A. Por inadimplência do prêmio do seguro por 90 (noventa) dias;
 - B. Mediante solicitação expressa do Titular para o cancelamento do seguro de Acidentes Pessoais contratado junto à BV Financeira.
- 6.3. A **TEM Saúde** se reserva o direito de a qualquer momento, encerrar sua parceria e, conseqüentemente, o **Cartão Virtual** perderá a validade.
- 6.4. Em caso de suspensão ou cancelamento do **Cartão Virtual**, qualquer dos agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.
- 6.5. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do **Cartão Virtual** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo Programa enquanto o referido cartão estiver vigente.

7. CANAL DE ATENDIMENTO

- 7.1. Central de Atendimento: 0800 836 6247 (segunda à sexta-feira, de 07h às 19h)
- 7.2. WhatsApp: 11 2899 7962 (24 horas por dia, 7 dias na semana)

8. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- 8.1. A TEM Saúde coleta todas as informações compartilhadas pelo Cliente no ato da contratação, ativação e/ou quando utiliza nossos produtos e serviços. Como, por exemplo, o preenchimento dos formulários que disponibilizamos, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento, ainda, em eventuais comentários nas redes sociais.
- 8.2. A TEM Saúde coleta dados pessoais, cuja finalidade precípua é realizar o cadastro para a posterior cumprimento de contrato estabelecido entre o titular de dados e os parceiros de Benefícios da TEM Saúde, podendo incluir outras finalidades como o melhoramento do produto, tendo como exemplo estudo sobre qual tipo de especialista médico é mais necessário em determinada região, Marketing e cumprimento de política interna da TEM Saúde em promover o engajamento dos Titulares/Clientes nos cuidados da Saúde e Prevenção.
- 8.3. Ao contratar e operar nossos serviços, o Titular/Cliente declara ciência e autoriza o tratamento de dados dispensado pela TEM Saúde.

- 8.4. Nossa Política de Privacidade respeita e legislação vigente e encontra-se no site www.temsaude.com.br/icatu_bv_saude.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 9.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou da **ICATU SEGUROS S.A** especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação dos serviços à legislação aplicável. Os valores cobrados pelos serviços aqui descritos também poderão ser alterados ou revistos/reajustados a qualquer tempo, principalmente com vistas a atender a regulamentação e legislação em vigor para alteração de tarifas destes serviços.
- 9.2. Na hipótese em que qualquer estipulação ou disposição do presente **Regulamento** venha a ser declarada nula ou não aplicável, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do **Regulamento** que permanecerá em pleno vigor e eficácia.
- 9.3. **O Programa Icatu BV Saúde não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias.**
- 9.4. A inobservância das condições descritas neste **Regulamento** pode implicar na suspensão ou cancelamento do **Cartão Icatu BV Saúde** do **Cliente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.
- 9.5. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site www.temsaude.com.br/icatu_bv_saude.