

 SulAmérica



Guia
MÉDICO
na tela
Familiar

O cuidado que **você** e
a sua **família** precisam.

Olá, tudo bem?



O **Médico na Tela** é um serviço de **Orientação Médica** exclusiva para os clientes de **Vida SulAmérica**.

E o melhor: Com o **Médico na Tela Familiar** esta assistência pode ser estendida para o seu **cônjuge, filhos/enteados e pais**.

Basta acessar o site no link: sulamericavida.docway para cadastrá-los.

Confira os benefícios:



Atendimento 24h, todos os dias



Acesso fácil por celular, tablet ou computador



Atendimento no **conforto do seu lar**



Profissionais de saúde **qualificados**



Proteção e segurança de dados



Proteção para você e para quem você mais ama


SulAmérica

Pronto Atendimento



A maior vantagem no **Médico na Tela** é não precisar sair de casa para ter um primeiro atendimento e, caso necessário, obter prescrição médica.

Você pode acionar esta assistência em caso de qualquer um dos sintomas abaixo:



- Febre
- Dor de garganta
- Dor de cabeça
- Dores abdominais
- Tosse
- Dificuldade de respiração
- Vômito
- Diarreia
- Obstipação
- Dores no corpo
- Perda de apetite
- Tontura
- Dores nas articulações
- Manchas/erupções na pele
- Vermelhidão na pele
- Palidez
- Dor de ouvido
- Dor no peito
- Choro/irritabilidade
- Rinite
- Sinusite
- Câibras
- Formigamento
- Dores gástricas/Azia
- Inchaço
- Sangramentos
- Alterações de pressão arterial
- Alterações intestinais
- Alterações genitais e/ou urinárias
- Dificuldade de mobilidade
- Medo de internação
- Constipação
- Mal-estar
- Insônia
- Diarreia/vômito
- Retenção urinária
- Fraqueza
- Diabetes
- Esquecimento
- Resfriado/gripe
- Diminuição da visão
- Zumbido
- Alteração de humor
- Confusão mental (apatia/agitação)

• **Como acionar:**



Para utilizar o serviço, é muito simples. **Você pode escolher uma das opções abaixo:**

1. Via Central de Atendimento:

4004-4935 (disponível 24h, 7 dias por semana)

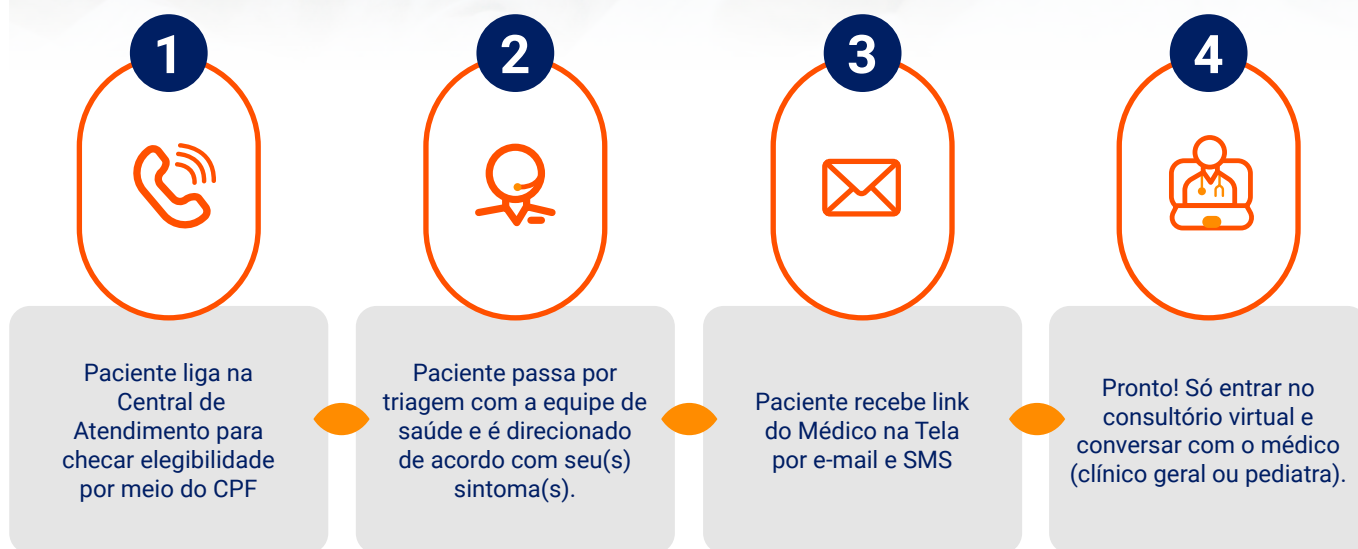
2. Online:

Através do link: **sulamericavida.docway** (disponível 24h, 7 dias por semana)

• **Entenda a jornada:**



Via Central de Atendimento:



Importante: Para ter atendimento, o cônjuge, filhos/enteados e pais, precisam ter sido cadastrados em nosso site anteriormente a solicitação de atendimento.

 **Online:**



1
Paciente acessa o site **sulamericavida** e checka elegibilidade por meio do CPF e Data de Nascimento;



2
Paciente passa por triagem com a equipe de saúde e é direcionado de acordo com seu(s) sintoma(s).



3
Paciente recebe link do Médico na Tela por e-mail e SMS



4
Pronto! Só entrar no consultório virtual e conversar com o médico (clínico geral ou pediatra).

Importante: Para ter atendimento, o cônjuge, filhos/enteados e pais, precisam ter sido cadastrados em nosso site anteriormente a solicitação de atendimento.

Quais clientes podem utilizar?



Todos os clientes que possuam uma **apólice de Vida** com o serviço já ativo podem utilizar o **Médico na Tela Familiar**.



SulAmérica Vida

Disponível para novos clientes ou para clientes que já tenham a assistência contratada e ativa em um dos seguintes produtos:

- **SulAmérica Acidentes Pessoais**
- **SulAmérica Vida Flex**
- **SulAmérica Você Empresa**

Como se cadastrar?



Para se cadastrar é muito fácil.

- **Titular:** O titular do seguro não precisa se cadastrar e terá o serviço disponível para utilização em até 72h após a ativação da apólice.
- **Dependente:** Após a ativação do serviço, basta que o titular acesse o site sulamericavida.docway, informe seu nome e CPF e cadastre os dados do seu dependente.

Podem ser cadastrados como dependentes o cônjuge, filhos/ enteados e pais do segurado, até um limite de 4 (quatro) dependentes.



Perguntas frequentes



- **Como posso utilizar a assistência?**

Para utilizar a assistência Médico na Tela, basta seguir o passo a passo descrito neste guia, escolhendo se deseja a triagem por telefone (através da Central de Atendimento) ou online (através do site).

- **O atendimento com o médico é via telefone ou via internet?**

O atendimento com o médico é via chamada de vídeo através da plataforma disponibilizada no atendimento. Em caso de acionamento por telefone na Central de Atendimento, a equipe de saúde fará a triagem do paciente e encaminhará o link por e-mail e SMS.

- **O que é necessário para acessar o Consultório Virtual?**

Após a etapa de triagem, para se conectar ao médico, basta acessar o link encaminhado por e-mail e SMS. É necessário estar em um ambiente calmo e silencioso e possuir um dispositivo com acesso à internet equipado com câmera e microfone.

- **Preciso agendar a orientação?**

Não é necessário realizar agendamento prévio. Basta acessar o site ou ligar para a Central de Atendimento a qualquer momento. A equipe de saúde verificará o profissional e o próximo horário disponível e encaminhará o link por e-mail e SMS.

- **Posso ser atendido por mais de uma queixa em um único atendimento?**

Sim, desde que os sintomas se enquadrem na lista disponível neste guia.

- **A consulta tem um tempo determinado?**

Não. O tempo do atendimento depende da necessidade de cada paciente.

- **Quantas pessoas posso cadastrar para ter direito ao atendimento via Médico na Tela?**

Você pode cadastrar até 4 pessoas, desde que elas sejam seus filhos/enteados, pais ou cônjuge.

- **Consigo agendar retorno com o mesmo médico após o atendimento?**

Não. O Médico na Tela funciona com o mesmo conceito de um pronto-socorro. Por isso não há orientação de retorno.

- **A receita digital é realmente válida?**

Sim, você receberá a receita após a consulta e poderá realizar a compra dos medicamentos com o QR Code e o código gerados na prescrição digital, que é encaminhada via e-mail e SMS.

- **Em quanto tempo a minha receita chega?**

Em até 1 (uma) hora após a consulta.

- **A receita chega via e-mail?**

Sim! A receita chega via e-mail e SMS.

- **As imagens da orientação ficam gravadas?**

Não. O serviço Médico na Tela registra somente a informação gerada durante o atendimento.

- **Existe algum período de carência para acionamento da assistência?**

Não. Não há carência para o serviço Médico na Tela. No entanto, existe um prazo de ativação do serviço que pode ser de até 72h após a ativação da apólice.

- **Posso acionar o Médico na Tela caso esteja no exterior?**

Não. O propósito do serviço é oferecer um pronto atendimento virtual ao(s) beneficiário(s) cadastrado(s), desde que, no momento do atendimento, estejam em território nacional. A assistência Médico na Tela NÃO É SEGURO SAÚDE e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com médicos especialistas não cobertos por esse serviço, para os quais, será necessário o comparecimento físico do paciente. Além disso, todos os documentos médicos relacionados, como atestados, declarações e receituários, são válidos apenas no Brasil. Caso você vá viajar para o exterior, nossa recomendação é a contratação de um Seguro Viagem.

- **Existe alguma restrição para emissão de atestados?**

Sim. A legislação brasileira classifica os atestados médicos de acordo com o seu objetivo. De forma simplificada, podemos dividi-los em três grupos:

- **Atestados de comparecimento/consulta**, que servem para comprovar a presença do paciente em consulta médica;
- **Atestados de saúde**, que servem para comprovar que o paciente está apto para realizar atividades físicas ou laborais; e os
- **Atestados de óbito**, que servem para comprovar a morte de um paciente.

Devido à natureza e objetivo do serviço “Médico na Tela”, só é possível a emissão, quando necessário, de atestados de comparecimento/consulta. Os demais tipos de atestados podem depender da realização de exames clínicos, físicos e/ou laboratoriais, que um pronto atendimento virtual não está preparado para atender.

- **Existe alguma restrição para emissão de receituário?**

Sim. De forma geral, podemos classificar os receituários médicos em **receituários simples**, que são utilizados para prescrever medicamentos que não são considerados de alto risco e **receituários especiais**, identificados pelas cores amarela, azul e vermelho, utilizados para prescrição de medicamentos considerados de alto risco, como anestésicos, antineoplásicos e psicotrópicos, por exemplo. Devido à natureza e objetivo do serviço “Médico na Tela”, só é possível a emissão, quando necessário, de receituário simples.

- **Existe alguma restrição de idade para utilização do serviço?**

Não. O serviço em si não possui restrição de idade. No entanto, o beneficiário principal deve observar se há limite de idade para contratação do produto de seguro ao qual o serviço “Médico na Tela” está vinculado.

Importante: A assistência Médico na Tela NÃO É SEGURO SAÚDE e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com médicos especialistas não cobertos por esse serviço. O serviço é disponibilizado pelo período de 12 meses a partir do início de vigência da apólice. Após esse período, ficará a critério da Seguradora a permanência da assistência no pacote de benefícios tanto quanto a limitação da utilização. Central de Serviços: 4004 4935 (Atendimento de 2a à 6a das 8h às 18h30) | SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 722 0504 (atendimento 24h) | Pessoa com Deficiência Auditiva e na Fala: (11) 3004 9723 (WhatsApp) | Ouvidoria: 0800 725 3374 (Atendimento de 2a à 6a das 8h30 às 17h30) ou pelo site www.sulamerica.com.br. Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A. CNPJ: 01.704.513/0001-46.