



# ALFA

---

## SEGUROS

Vida  Class

**Atendimento Médico Online  
24 horas / 7 dias.**

**Manual do Usuário**

**2022**

## Atendimento Médico Online 24 horas / 7 dias.

### Condições Gerais

**1.** O Atendimento Médico Online 24hx7 compreende a oferta de consultas médicas realizadas por videochamadas, ou seja, consultas online, em uma plataforma exclusiva com profissionais médicos generalistas para fins de assistência, aconselhamento e orientações aos usuários pacientes, principalmente em situações que requeiram um pronto atendimento e este possa ser feito à distância.

**2.** Este serviço não prevê carências, como também não possui limites de utilizações, podendo o usuário utilizar o mesmo quantas vezes forem necessárias e/ou sejam de seu interesse.

**3.** O Atendimento Médico Online 24hx7 com médicos generalistas pode ser acessada pelo usuário para que este se consulte a qualquer hora do dia ou da noite pois a mesma conta com corpo clínico disponível para atendimento em caráter de plantão 24h (vinte e quatro horas) e 7 (sete) dias por semana.

**4.** O serviço do Atendimento Médico Online 24hx7 destina-se a usuários que tenham idade igual ou superior a 16 (dezesesseis) anos e que sejam portadores do número de CPF. O acesso para aqueles com idade inferior à 16 (dezesesseis) anos também poderá ser realizado desde que haja o acompanhamento de um usuário responsável pelos mesmos.

**5.** A plataforma do Atendimento Médico Online 24hx7 deverá ser acessada mediante contratação

de pacote de assinatura que contenha o produto e que a partir da confirmação de compra e/ou ativação será gerado o cadastro do usuário no website da VidaClass.

**6.** A realização das consultas por meio do Atendimento Médico Online 24hx7 estão contempladas dentro do pacote ativo do usuário, não sendo necessário que o mesmo efetue a compra das consultas.

**7.** Este serviço prevê a possibilidade dos médicos generalistas realizarem a prescrição de receitas para uso de medicamentos e em alguns casos, a emissão de atestados, laudos e pedidos de saúde ao usuário/ paciente que for atendido, através de integração com as principais empresas de certificação digital/ eletrônica do país, em observância aos padrões e regulamentações exigidos pelo país e para segurança do usuário/ paciente.

**8.** O usuário/paciente deverá ter ciência e concordância prévia de que a realização e/ou emissão das prescrições de receitas de medicamentos, atestados, laudos e pedidos de saúde em geral são sujeitas à avaliação criteriosa do profissional médico e segundo às regras determinadas pelos órgãos de saúde competentes do país. Cada caso será considerado individualmente, sendo que em alguns casos o usuário/paciente poderá não receber a prescrição.

9. Neste Atendimento Médico Online 24hx7 não está previsto a prescrição para solicitação de exames, haja vista que o usuário passará por um pronto atendimento para estabilização e orientação pontuais.

**10.** Igualmente não estão contempladas no Atendimento Médico Online 24hx7 as consultas

de retorno, dado que o atendimento visa a estabilização e orientação pontuais. Contudo, o usuário/paciente é livre para se consultar mais de uma vez, independentemente se se tratar das mesmas queixas ou outras.

11. Deve ser de conhecimento do usuário que ele enquanto paciente e durante a realização de sua consulta/atendimento deve realizar apenas os atos com os quais se sentir confortável de acordo com o seu julgamento pessoal, bem como estar ciente da responsabilidade sobre informações que irá prestar ao profissional médico por ocasião da sua queixa e/ou questão de saúde.

12. Deve ser de conhecimento do usuário que ele enquanto paciente e durante a realização de sua consulta/ atendimento deve realizar apenas os atos com os quais se sentir confortável de acordo com o seu julgamento pessoal, bem como estar ciente da

responsabilidade sobre informações que irá prestar ao profissional médico por ocasião da sua queixa e/ou questão de saúde.

**13 .** O usuário não poderá escolher com qual profissional médico irá ser atendido, sendo sempre o médico que estiver disponível em plantão no momento de necessidade do usuário.

**14.** Não obstante, o Atendimento Médico Online 24hx7 não garante que o usuário passará mais de uma vez com o mesmo médico que tenha feito a sua consulta inicial e/ou de sua preferência, contudo eventualmente pode ser que a reincidência do mesmo médico ocorra.

## CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

**1** Para utilizar o serviço do Atendimento Médico Online 24hx7, o usuário deverá já possuir o cadastro liberado pós aquisição do pacote na VidaClass e estando logado em seu perfil de usuário, clicar no Menu da plataforma na opção Atendimento Médico Online e em seguida clicar no botão escrito “Falar com um Médico”. Feito isso, o usuário poderá indicar quem será o paciente a se consultar, se o próprio ou algum de seus dependentes (quando houver), e em seguida clicar no botão escrito “Realizar Consulta”. O usuário será direcionado à sala virtual da consulta de telemedicina devendo fazer uma nova confirmação do CPF do paciente e clicar no botão escrito “Iniciar Atendimento”, a partir do qual será estabelecida a conexão e usuário fará contato com o profissional médico.



**2.** É de responsabilidade do usuário possuir um dispositivo que tenha uma boa conexão de rede com a internet, como exemplos, mas não se limitando a, computadores, notebooks, celulares, tablets, no momento de realização do atendimento médico/de saúde, para que o mesmo aconteça com sucesso. Recomendamos ainda o uso de acessórios complementares de áudio, tais como fones de ouvido e microfones, para uma melhor compreensão do diálogo, bem como uma boa resolução de câmera que permita o contato visual entre usuário e médico.

**3.** Pode ocorrer do usuário precisar permanecer em uma fila virtual de espera para que o seu atendimento seja realizado em virtude de muitos pacientes solicitantes do serviço de Atendimento Médico Online 24hx7 naquele dado momento.

4.O usuário visualizará, porém, em qual posição desta fila se encontra para o cálculo do tempo de espera e cuja página com a contagem recarrega automaticamente. O serviço de Atendimento Médico Online 24x7 também prevê que o usuário pode vir a passar em atendimento prévio com característica de triagem como um profissional de recepção ou de enfermagem para conferência dos dados de cadastro e/ou motivo pelo qual deseja o atendimento, sendo que na sequência o usuário/paciente será direcionado para a consulta com o médico.

5.Caso haja falhas técnicas e/ou interferências de conexão que comprometam a realização do atendimento será necessário que o usuário/paciente retome a realização do atendimento desde o início, fazendo novamente as confirmações necessárias e se encontrar em uma nova posição na fila virtual.

**6.** O usuário deve reconhecer de que todas as suas informações pessoais e de saúde passadas aos profissionais médicos serão armazenados em prontuário eletrônico digital, cujo acesso é restrito ao profissional e somente visualizado pelo mesmo mediante prévia autorização do usuário, respeitando-se a segurança e a lei geral de proteção dos dados.

**7.** Quando o profissional médico entender que é necessário fazer prescrições ao usuário, o médico o fará durante ou a final da consulta e logo em seguida irá enviá-las ao usuário utilizando-se dos recursos de e-mail e/ou mensagens SMS conforme dados de cadastro do usuário.

**8.** Na hipótese de o usuário não identificar o recebimento das prescrições poderá acessar novamente a sala virtual da consulta e deverá

solicitar ao novo médico que estiver disponível informando-o do não recebimento das prescrições.

**9.** Caso seja observado pelo profissional do Atendimento Médico Online 24hx7 que o usuário precise recorrer a uma unidade hospitalar e/ ou a realização de consulta presencial e/ ou que tenha a necessidade de exames e/ou de uma determinada especialidade médica e/ou de saúde será de responsabilidade do profissional médico generalista recomendar tais ações ao usuário/paciente, bem como será de responsabilidade do usuário/paciente acatar ou não as recomendações para continuidade e êxito do atendimento/tratamento.

## INFORMAÇÕES IMPORTANTES

**1.** O Atendimento Médico Online 24hx7 é realizado por profissionais credenciados e a consequente

participação destes na presente plataforma está sujeita à regulamentação e autorização dos órgãos competentes do Brasil.

**2.** Em caso de maiores dúvidas e/ou solicitações sobre o serviço do Atendimento Médico Online 24hx7 da VidaClass que por ventura não estejam contemplados no presente manual, pode o usuário entrar em contato pela Central de Atendimento por meio dos seguintes contatos: atendimento@vidaclass.com.br e ligações para (11) 4063-1234, com horário de atendimento de segunda- feira a sexta- feira das 09h às 18h, exceto feriados.

## EXCLUSÕES

Não são contemplados no serviço de Atendimento Médico Online 24hx7 da VidaClass e, portanto, excluídos, os seguintes itens:

**a.** Consultas por especialidades médicas e demais especialidades de saúde que não sejam clínica médica (médico generalista);

**b.** atendimentos médicos de urgência/emergência de alta complexidade;

**c.** Prescrição para solicitação de exames;

**d.** Consultas de retorno;

**e.** Atos intencionais de má fé e/ou dolosos.



**Vida**  **Class**

[vidaclass.com.br](http://vidaclass.com.br)

[contato@vidaclass.com.br](mailto:contato@vidaclass.com.br)

Whatsapp: 11 98940 6013