

TERMO DE ACEITE, MANUAL DE INSTRUÇÕES E OUTRAS PROVIDÊNCIAS

I – OBJETO E CONCEITOS

O atendimento de telemedicina *Direto com Doutor* tem como objeto orientar o beneficiário do plano na melhor conduta a ser tomada frente às descrições dos sintomas, inclusive, dos detalhes e especificidades do caso concreto, esclarecendo dúvidas gerais, fornecendo orientações educativas, bem como e principalmente na prevenção das doenças por meio do autocuidado, cujo procedimento será realizado por equipe especializada, composta por enfermeiros e supervisionado por médicos e, no caso da saúde emocional e orientação nutricional, por psicólogos e nutricionistas, conforme relação dos serviços a seguir:

- a) Telemedicina – Atendimento Médico;
- b) Saúde Emocional Receptivo;
- c) Orientação Nutricional – *Nutricall*;
- d) *Personal Fitness*.

Os serviços poderão ser usufruídos da seguinte forma:

- **Orientação em Saúde por Telefone (Ligação ou Aplicativo)** – Poderá contato a Central 0800 ou por meio do *App Saúde 24h*;
- **Consulta Médica por Vídeo** – Atendimento realizado por clínicos ou médicos de família, por meio de vídeo chamada, sendo disponibilizada ao beneficiário um *link web* de acesso para o e-mail cadastrado.

II – DAS INSTRUÇÕES DE UTILIZAÇÃO

A efetividade do atendimento (Da Utilização do Serviço) ocorrerá desde que o beneficiário apresente informações Cadastrais corretas, sempre mantendo seus dados atualizados perante o *Direto com Doutor*.

De igual modo é em relação ao atendimento de telemedicina, saúde emocional, nutricional e *personal fitness*, cabendo ao beneficiário apresentar todos os sintomas, não podendo omitir qualquer informação, a fim de que a equipe especializada possa orientar dos procedimentos necessários para tratamento da patologia. Nessa triagem, o beneficiário deverá responder questionamentos clínicos, que se revelam eficazes

para o combate do sintoma. Feito o diagnóstico, o caso poderá ter 3 (três) desfechos ao Beneficiário:

- Receberá orientações de auto cuidado e de prevenção;
- Será direcionado a buscar atendimento ambulatorial ou de emergência em Hospital ou em atendimentos em clínicas;
- Será convidado a participar de uma consulta eletiva ou pronto atendimento, logo após a triagem ou para momento mais oportuno ao beneficiário.

III – DOS SERVIÇOS

III.1 – Das Informações Pertinentes da Telemedicina

A telemedicina consiste na orientação e informações em saúde por telefone, feito por equipe especializada, composta por enfermeiros e supervisionado por médicos. O objetivo é de orientar o beneficiário na melhor conduta a ser tomada frente à descrição dos sintomas, esclarecendo dúvidas gerais sobre a saúde, fornecendo orientações educativas e de autocuidado.

Para tanto, seguem os procedimentos e as prerrogativas do beneficiário:

- a) Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma, permitindo, assim, que as orientações sejam dadas considerando-se todas as informações disponíveis;
- b) Sistema de apoio à decisão lastreado por algoritmos clínicos, com base em evidências clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas;
- c) O conteúdo clínico é constantemente atualizado por equipes especializadas e adequado às diretrizes médicas atualizadas;
- d) Deslocamentos às emergências e hospitais somente quando necessário;
- e) Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- f) Fornece orientações de autocuidado;
- g) Ligação de retorno para reavaliação pós-atendimento;
- h) As vídeo consultas podem ser realizadas na hora ou ser agendada, conforme opção e conveniência, 24 horas por dia, todos os dias do ano;

- i) Conexão fácil e segura com médicos experientes;
- j) Comodidade e privacidade no acesso à consulta, sem necessidade de deslocamento;
- k) Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- l) A utilização da tele consulta como desfecho da tele triagem está indicada para condições médicas de baixa complexidade em atenção primária;
- m) A utilização da tele consulta não está indicada para atendimento de emergências médicas.

III.2 – Das Informações Pertinentes do Serviço de Saúde Emocional – Receptivo

O serviço de Saúde Emocional consiste em orientação de caráter psicológico preliminar, básico e preventivo a ser efetuado por contato telefônico receptivo, realizado por psicólogos, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. O objetivo do serviço não é substituir a consulta médica ou psicológica nem fornecer diagnóstico, mas orientar o paciente/beneficiário sobre questões que favoreçam a sua saúde e longevidade.

Além disso, o serviço Saúde Emocional disponibilizado é exercido como promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento psicoemocional, com o intuito de otimizar a assistência em saúde com orientações aos beneficiários, sem menção à diagnósticos e sem substituição de qualquer processo terapêutico presencial indicado pelo seu médico ou psicólogo.

A utilização desse serviço, contudo, não engloba os seguintes atendimentos:

- a) Psicoterapia;
- b) Problemas psicológicos mais complexos;
- c) Atendimentos a transtornos mentais graves;
- d) Atendimentos em momentos de crises;
- e) Urgência e emergência;
- f) Acompanhamento contínuo do atendimento;
- g) Realização de diagnósticos;
- h) Prescrição de medicamentos;
- i) Atendimento pré-hospitalar;
- j) Remoção;

- k) Consulta domiciliar;
- l) Menores de 16 anos. Estes serão atendidos somente mediante autorização por escrito dos pais ou responsáveis, através da apresentação/envio de documento que comprove o vínculo e a anuência do(s) responsável(eis) para que se inicie o atendimento. Essa autorização deverá ser escaneada e enviada por e-mail nos arquivos JPG ou PDF. Aos pais ou responsável será comunicado “apenas o estritamente essencial para se promoverem medidas em seu benefício”, obedecendo ao art. 13º, do Código de Ética Profissional do Psicólogo/2014.

III.3 – Das Informações Pertinentes do Serviço de Orientação Nutricional - Nutricall

O serviço denominado de Nutricall consiste em orientação nutricional realizado por nutricionistas, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos, com a utilização de software desenvolvido especificamente para essa atividade, a ser disponibilizado aos beneficiários efetuados através de contato telefônico do cliente.

Os atendimentos nutricionais são pontuais não abrangendo acompanhamento neste serviço. O serviço é exercido apenas como promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento nutricional, não substituindo consulta médica, nutricional ou de qualquer outro profissional especializado e tampouco fornece diagnóstico. O objetivo é orientar o paciente sobre questões nutricionais que favoreçam a sua saúde.

Para tanto, seguem os procedimentos e as prerrogativas do beneficiário:

- a) Será realizada uma abordagem individualizada para conhecer antecedentes nutricionais, patológicos e culturais:
 - i. A coleta de informações sobre os dados antropométricos é apenas para registro e não para nortear protocolos específicos. É realizada uma anamnese para identificar o perfil do usuário.
- b) Realização de Orientação Alimentar de acordo com a anamnese baseando-se nos questionamentos do usuário com orientações sobre refeições, alimentos, combinações de alimentos, receitas, explicações sobre nutrientes (conceito, função, modo de ação), conceitos de alimentação consciente (mindful eating), não somente atrelado ao valor do IMC coletado.
- c) Orientação sobre compras de alimentos, organização, armazenamento, higienização.
- d) Saúde e bem-estar nas diferentes fases da vida:
 - i. Gestação
 - ii. Amamentação
 - iii. Primeira infância
 - iv. Terceira idade

- e)** Nutrição e controle de peso
- f)** Orientação sobre alimentos para condições especiais e/ou alimentos para patologias específicas:
 - i.** Alergias e intoxicações alimentares;
 - ii.** Saúde do coração;
 - iii.** Saúde da pessoa diabética;
 - iv.** Saúde da mulher;
 - v.** Cardápios festivos (páscoa, natal, datas religiosas);
 - vi.** Entre outros.
- g)** Alimentação saudável
 - i.** Informação sobre as necessidades específicas de cada faixa etária.
- h)** Nutrição preventiva
 - i.** Como prevenir doenças mudando a alimentação: macro e micronutrientes, combinações, nível de processamento dos alimentos, etc.
- i)** Estética e beleza
 - i.** Dicas para utilização de alimentos em prol da beleza e aparência. Incentivo a hidratação, explicação sobre o processamento de alimentos, importância das práticas de autocuidado corporal e mental, sobre os “antioxidantes”, etc.
- j)** Atendimento escolar
 - i.** Orientação nutricional para o escolar, onde os profissionais podem orientar nutricionalmente para a fase, com receitas para lanches, combinações de alimentos, etc.

A utilização desse serviço, contudo, não engloba os seguintes atendimentos:

- a)** Atendimento a problemas nutricionais mais complexos:
 - i.** Insuficiência real
 - ii.** Tratamento oncológico
 - iii.** Acamados
 - iv.** Dieta enteral
 - v.** Pré -bariátrico (laudo e acompanhamento)
 - vi.** Pós bariátrico de até 1 ano
 - vii.** Ressecções gastrointestinais (estômago, intestino e pâncreas)
 - viii.** Transplantes
 - ix.** Queimados
 - x.** Desnutrição grave
 - xi.** Atletas de alta performance
 - xii.** Metodologia de contagem de carboidratos
 - xiii.** Anorexia
 - xiv.** Bulimia

- xv.** Casos que necessitam de avaliação fonoaudiológica: grandes cirurgias cardíacas, traqueostomia
- b)** Acompanhamento nutricional contínuo;
 - c)** Realização de diagnósticos;
 - d)** Prescrição de dietas;
 - e)** Serviço de APH (Atendimento pré-hospitalar)
 - f)** Consulta domiciliar;
 - g)** Rede credenciada.

III.4 – Do Personal Fitness

O serviço *Personal Fitness*, consiste em atendimentos receptivos para informação e orientação sobre a relação entre atividades físicas e a saúde dos beneficiários, com objetivo de proporcionar maior qualidade de vida e longevidade, no entanto, seu escopo não visa substituir a assessoria pessoal de um profissional de educação física, tampouco fornecer diagnósticos.

Os atendimentos são realizados por profissionais de educação física, por meio telefônico em ligações gratuitas e ilimitadas e a abordagem é baseada em conhecimentos clínicos e protocolos validados nesse segmento, usando como base o conselho de classe a organização mundial da saúde.

Vale desatacar a solicitação telefônica poderá ser realizado qualquer dia e hora, sendo que os atendimentos receptivos ocorrerão apenas de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00 horas. Além disso, poderá o beneficiário utilizar do aplicativo Saúde 24h, cuja regra segue ao do atendimento telefônico.

A utilização desse serviço, contudo, não engloba os seguintes atendimentos:

- a)** Preparação e encaminhamento de planilhas de treino;
- b)** Avaliação física;
- c)** Atendimento presencial com profissional de educação física.

IV – DO SIGILO, DA ÉTICA E DO LGPD

As informações fornecidas pelo beneficiário são legalmente confidenciais, sendo acessadas apenas pela Equipe de Saúde envolvidos no atendimento ou nas exceções previstas em lei. As Partes declaram-se cientes de que a equipe de Prestadores Credenciados poderá a qualquer tempo solicitar novas informações.

A Assistência em Saúde 24 horas adotará todas as medidas necessárias para assegurar o cumprimento das obrigações de confidencialidade. Devendo ainda proteger as informações que receber. A Assistência Saúde 24 horas 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.

As informações registradas, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados, mantidos pelo Prestador Credenciado, sem qualquer ônus para o beneficiário.

Conforme o Código De Ética e de Conduta do Nutricionista “É dever do nutricionista manter o sigilo e respeitar a confidencialidade de informações no exercício da profissão (art.20).

De igual modo, em relação ao Código de Ética Profissional do psicólogo de 2005 “em seus atendimentos, o profissional tem dever de respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional.” (Artigo 9º).

Para finalizar, o Direto Com Doutor se responsabiliza por manter medidas de suficientes a proteger os dados pessoais do beneficiário, restando autorizado a utilizar os dados pessoais do beneficiário durante todo o período contratual, inclusive, para disponibilizar a terceiros, respeitando o que couber a Lei de nº 13.709/2018.

V – DA MULTA POR RESCISÃO ANTECIPADA

Em caso de rescisão antecipada do plano, antes de completar o trimestre, o beneficiário pagará multa no percentual de 10% (dez por cento) sobre os valores remanescentes, sob pena de inscrição do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito e, também, no direito de serem tomadas outras providencias cabíveis.

VI – DO TERMO DE ACEITE

Declaro que fui orientado(a) sobre as formas de telemedicina, estando ciente que a telemedicina apresenta limitações por não possibilitar o exame médico presencial, podendo ser, em alguns casos, limitados por vídeo ou foto.

Autorizo o envio de dados, documentos, fotos e vídeos que permitam a minha identificação, uma vez que ela se faz entre médicos. Este consentimento para uso de imagens se dá de forma gratuita, sem qualquer custo em meu benefício ou prejuízo à minha pessoa, e poderá ser revogado a meu pedido ou solicitação.

Estou ciente que, uma vez consentida a telemedicina, o médico deverá elaborar um prontuário para cada paciente, contendo os dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido em ordem cronológica com data, hora, assinatura e número de registro do médico.

Estou ciente que falhas na conexão da internet podem exigir o cancelamento e remarcação da consulta; estou ciente da necessidade de testar meu equipamento 15 minutos antes da hora agendada para a consulta.

Estou ciente que devo preservar e manter a confidencialidade das imagens (foto e vídeo), dos dados, dos diálogos, orientações, prescrições médicas e todo o conteúdo referentes à teleconsulta.

Autorizo a utilização de tecnologia e aplicativos da internet como forma de comunicação e remessa de receitas, pedidos de exames, relatórios, ou atestados, ciente das vulnerabilidades do sistema quanto ao sigilo da informação, assumindo eventuais riscos.

Declaro também que fui informado que a emissão de receitas, relatórios e atestados médicos à distância é válida em meio eletrônico, durante a realização da telemedicina, segundo a Portaria MS nº 467, de 20 de março de 2020.

Declaro, por fim, que a cobertura securitária não abrangente o beneficiário que seja acometido por alguma doença anterior a contratação dos planos, ou seja, considerada doença preexistente, o qual, ainda, deverá apresentar informações claras e fieis, sob pena de haver a negativa da cobertura.

Diante do exposto, por se encontrar plenamente ciente e esclarecido, **DECLARO** estar totalmente informado de todos os fatores de risco acima mencionados, dando meu aceite para que os procedimentos e tratamentos propostos pelo meu médico assistente sejam levados a termo, na forma por ele indicada, no intuito do restabelecimento de minha saúde.