

CONDIÇÕES GERAIS

Individual

1. Rede Mais Saúde

A **REDE MAIS SAÚDE** oferece um ecossistema de saúde que possibilita acesso às clínicas e laboratórios através de uma ampla rede de profissionais e serviços credenciados que atendem nas diversas áreas da medicina tradicional e complementar. Praticando preços diferenciados e com reduções de até 80% sobre o valor particular cobrado por clínicas e laboratórios. Entre outras esferas, através da orientação saúde e telemedicina, ofereceremos aos clientes/beneficiários a possibilidade de se consultar em diversas especialidades médicas sem sair de casa e na palma da mão. Nossos clientes/beneficiários também contam com um gama de assistências e seguros para total segurança do adquirente. Além disso, é disponibilizada uma equipe multidisciplinar orientada a realizar os agendamentos em toda rede credenciada de forma humanizada, entendendo a necessidade de cada cliente e orientando a respeito dos serviços de saúde públicos e privados. Central única para todos os benefícios, funcionamento disponível 24hrs por dia.

Assistência Saúde: Garante ao beneficiário acesso a uma extensa rede de clínicas e laboratórios credenciados que através oferecem redução de 20% a 80% no valor particular. O beneficiário poderá incluir até 3 dependentes sem necessidade de comprovação de vínculo familiar e sem limite de idade.

Consultas: Clínico Geral, Cardiologista, Pediatra, Neurologista, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedista entre outros (vide tabela abaixo).

Exames: Laboratoriais como análises clínicas e de imagem, Ressonância Magnética, Raio-X, Ultrassonografia, entre outros (vide tabela abaixo).

Serviços de Bem-Estar e Estética: Massagem, Acupuntura, Pelling, RPG entre outros.

Vacinas: Hepatite, HPV, Gripal, Tríplice Valente, Tríplice Viral, entre outras

A **REDE MAIS SAÚDE** não realiza intermediação financeira dos serviços e procedimentos realizados, sendo de responsabilidade do profissional credenciado realizar a cobrança de seus serviços nos meios de pagamentos disponíveis em seu estabelecimento.

1. Definições

- a) **Aplicativo e Plataforma:** Entende-se por aplicativo e plataforma a ferramenta utilizada para acessar os serviços da **REDE MAIS SAÚDE**, por meio do Website, Celular e/ou Tablet disponibilizados pela **REDE MAIS SAÚDE**.
- b) **Central de Atendimento:** Canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao **USUÁRIO** em relação aos serviços disponibilizados neste

Regulamento. Podendo ser através do telefone, internet, WhatsApp ou aplicativo.

- c) **Condições Gerais:** Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades e/ou coberturas do programa **REDE MAIS SAÚDE**, que estabelecem as obrigações e os direitos das Partes.
- d) **Franquia:** No que se refere a REDE MAIS SAÚDE, não haverá qualquer franquia.
- e) **Rede Credenciada ou Prestador:** Entende-se por **REDE CREDENCIADA** ou **PRESTADOR**, os profissionais e estabelecimentos de saúde que são credenciados pela **REDE MAIS SAÚDE** e prestarão atendimentos aos **USUÁRIOS** nos moldes do programa. O **USUÁRIO** efetua o pagamento diretamente ao **PRESTADOR** dos serviços. Todos os valores praticados nos serviços de medicina são estabelecidos com referência nas tabelas AMB, CBHPM ou até mesmo definidos diretamente pelo **PRESTADOR**. A **REDE MAIS SAÚDE** não limita a utilização por idade e doenças preexistentes.
- f) **Regulamento ou Termo:** Todo o disposto no presente documento.
- g) **Usuário ou Beneficiário:** Entende-se por **USUÁRIO** ou **BENEFICIÁRIO**, a pessoa física, que usufruiu programa por direito de uso.
- h) **Titular:** Pessoa física, devidamente qualificada ao uso do programa **REDE MAIS SAÚDE** e responsável pelas obrigações financeiras.
- i) **Procedimentos:** Procedimentos que poderão ser realizados pelo **TITULAR**. Os procedimentos podem ser consultados pelo Aplicativo, Portal do Beneficiário e Central de Atendimento. (Os respectivos valores são informados pela **CENTRAL DE ATENDIMENTO**).
- j) **Laboratórios e Exames:** Para agendamento de consultas, exames ou serviços complementares com redução de até 80% do valor, o **USUÁRIO** deverá utilizar central de atendimento e agendamento **REDE MAIS SAÚDE**, selecionando a especialidade, localidade, data e horário desejado para atendimento. O agendamento estará subordinado à disponibilidade do **PRESTADOR**. Em caso de reagendamento o usuário deverá realizar uma nova solicitação.

2. Demais benefícios oferecidos:

<u>Descrição</u>	<u>Tipo</u>	<u>Cobertura</u>
Assistência Saúde com Concierge	Assistência	Individual
Orientação Saúde	Assistência	Individual
Teleconsulta especialista em Psicologia	Assistência	Individual
Clube de Descontos e Cash Back	Assistência	Individual
Assistência Nutricional	Assistência	Individual
Assistência Fitness/ Personal	Assistência	Individual
Desconto em Medicamentos	Assistência	Individual

Concierge: Disponibiliza uma equipe multidisciplinar, orientada a realizar os agendamentos em toda rede credenciada de forma humanizada, entendendo a necessidade de cada cliente, e orientando também a respeito dos serviços de saúde públicos e privados.

- **Limite de Utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes
- **Acionamento/Utilização:** Para utilização da Assistência Saúde, o cliente poderá entrar em contato com a Central de Atendimento no 0800 (a definir), Aplicativo (a definir) ou Portal do Beneficiário (a definir).
- **Comprovação de Agendamento:** Após o primeiro contato, o beneficiário receberá via canal escolhido (WhatsApp, Telefone ou E-mail) as opções de agendamento, fica a critério do beneficiário escolher em qual clínica/laboratório irá passar, em quais datas e horário estão compatíveis. Após confirmação do beneficiário, ele receberá uma Guia de Encaminhamento contendo os dados das clínicas/laboratório, horário do agendamento valor cobrado pelo credenciado e valor que ele irá pagar pela REDE MAIS SAÚDE.
- **Serviços:** Os serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português, em território nacional e devem ser agendados através da Central de Atendimento, Portal do Beneficiário ou Aplicativo. Todos os serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.
- **Abrangência:** Nacional.
- **Cancelamento:** Se houver interesse em cancelar o serviço, isto deverá ser

solicitado diretamente na loja ou do representante do programa (distribuidor), dependendo do fluxo operacional estabelecido em contrato.

- **Horário de Atendimento da Central:** Atendimento 24x7x365, o atendimento poderá ocorrer através da central de atendimento, Aplicativo e Portal do Beneficiário.

Especialidades cobertas na assistência saúde:

Especialidades Médicas		Terapias
Alergia e Imunologia	Ginecologia e Obstetrícia	Acupuntura
Anestesiologista	Hematologia e Hemoterapia	Terapia Ocupacional
Angiologia	Homeopatia	Fonoaudiologia
Cardiologia	Mastologia	Psicologia
Cirurgia Cardiovascular	Medicina do Trabalho	Nutrição
Cirurgia Geral	Nefrologia	Fisioterapia
Cirurgia Pediátrica	Neurocirurgia	
Cirurgia Plástica	Neurologia	Odontologia
Cirurgia Vascular	Nutrologia	Odontologia - Dentista
Clínica Médica	Oftalmologia	Odontopediatria
Dermatologia	Ortopedia e Traumatologia	Ortodontia
Endocrinologia e Metabologia	Otorrinolaringologia	
Gastroenterologia	Pediatria	
Geriatria	Pneumologia	
Ginecologia e Obstetrícia	Psiquiatria	
Hematologia e Hemoterapia	Reumatologia	
Homeopatia	Urologia	

Desconto em Medicamentos: Garante ao beneficiário, o acesso à uma rede de farmácias conveniadas. Para obter o desconto em medicamentos, é necessário apresentar algum documento de identificação como CPF ou Carteirinha Digital. A partir de sua identificação e autorização através do sistema de cada estabelecimento, que será operacionalizado pelo balconista da farmácia credenciada, o usuário terá acesso a medicamentos com descontos entre 15% (quinze por cento) e 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor. Na farmácia, o usuário se identifica com o CPF ou Carteirinha Digital mais a receita médica informando que faz parte da Rede Mais Saúde através do autorizador ePharma. Para consultar a lista de rede de farmácias credenciadas e listagem de medicamentos, o beneficiário poderá acessar através do Aplicativo, Portal do beneficiário ou Central de Atendimento.

- **Limite de Utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes
- **Acionamento/Utilização:** Para utilização do desconto em medicamentos, é necessária ativação do benefício através da Central de atendimento, Aplicativo ou Portal do Beneficiário.
- **Abrangência:** Nacional

Orientação Inicial (Tele Triage): O serviço de Orientação Inicial (Tele Triage) é realizado por uma equipe especializada formada por profissionais de enfermagem, com funcionamento 24x7 dias da semana, através de chamada gratuita (0800), Portal do beneficiário ou App. O serviço de Tele Triage 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. Este atendimento poderá ter três (3) desfechos:

1. Receberá orientações de autocuidado;
2. Será direcionado a buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um Hospital;
3. Será convidado a participar de uma consulta eletiva ou pronto atendimento.

Nesses casos a equipe perguntará o que o Usuário prefere:

- i) Ser transferido para uma tele consulta, no mesmo momento que finalizar a Tele Triage, se houver agenda disponível;
- ii) Ter a tele consulta agendada para o momento mais oportuno e cômodo para o Usuário.

TeleConsulta: A TeleConsulta é o atendimento por meio de vídeo realizado por médicos Clínico Geral e especialista em Psicologia. Após a orientação inicial ou teletriagem, será disponibilizado via SMS um link para acesso a teleconsulta. Este atendimento poderá ocorrer das seguintes formas:

Funcionamento 24x7 dias da semana através de chamada gratuita (0800), vídeo chamada pelo app ou plataforma:

- Profissionais de saúde habilitados (médicos);
- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma. Isso permite que as orientações e conduta sejam dadas considerando-se todas as informações disponíveis;
- Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- A vídeo consulta pode ser realizada na hora ou ser agendada, conforme opção de conveniência, 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- Possibilidade de solicitação de exames complementares para diagnóstico e retorno para nova vídeo consulta com caráter de retorno para a interpretação dos resultados de tais exames;
- Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- A utilização da tele consulta não está indicada para atendimento de emergências médicas;
- Indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais somente quando necessário.
- **Atendimento**: Disponível 24 horas 7 dias na semana

- **Acionamento/Utilização:** Disponível pelo portal do beneficiário, aplicativo ou central de atendimentos

Clube de Descontos e Cashback: Descontos na compra de diversos produtos e serviços em mais de 5 mil estabelecimentos em todo Brasil: eletroeletrônicos, utensílios domésticos, óticas, livrarias, equipamentos de informática, brinquedos, restaurantes, cashback (porcentagem dos valores gastos na rede credenciada é devolvido ao cliente em forma de crédito). Para acessar a plataforma de descontos, o beneficiário deverá entrar no link: <https://redetotalbeneficios.convenia.com.br/> e utilizar seu CPF e senha.

- **Limite de Utilização:** Não há
- **Abrangência:** Nacional

Assistência Nutricional: Opinião de nutricionistas qualificados para esclarecimentos de dúvidas em relação à educação alimentar, IMC, saúde, hábitos alimentares e quantidade calórica e nutricional dos alimentos. Além disso o profissional pode incentivar o paciente a realizar atividades mais saudáveis, evitando assim doenças relacionadas ao sobrepeso e má-alimentação.

- **Limite de Utilização:** Não há
- **Acionamento/Utilização:** O acionamento deve ser realizado através da Central de Atendimento
- **Carência:** 48 horas após adesão
- **Horário de Atendimento:** das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira excluindo sábados, domingos e feriados.
- **Abrangência:** Nacional

Assistência Fitness ou Personal: A Assistência Personal Fitness é um serviço que fornece ao beneficiário orientação via telefone, com profissional qualificado, sobre atividades físicas, melhor condicionamento e qualidade de vida. É um programa com sugestões de atividades físicas que respeitam a individualidade de cada um, direcionando para os objetivos do Segurado, conforme idade, sexo, bem como sua disponibilidade. O trabalho poderá ser complementado e obterá melhores resultados, se for desenvolvido com a parceria do Programa Nutriline. O Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento formalizando sua solicitação, sendo que o retorno será em até 72 horas. Todas as informações sobre suas atividades físicas são por telefone, lembrando que, é

importante o Segurado procurar um clínico geral e seguir suas recomendações antes de iniciar suas atividades físicas, para garantir que sua saúde não apresentará nenhum problema com o novo ritmo de vida. Este serviço garante uma assistência personalizada através da Central de Atendimento.

- **Limite de Utilização:** Não há
- **Acionamento/Utilização:** O acionamento deve ser realizado através da Central de Atendimento
- **Carência:** 48 horas após adesão
- **Horário de Atendimento:** das 8h às 18h De segunda à sexta-feira excluindo sábados, domingos e feriados.
- **Abrangência:** Nacional

4. Assistência Saúde e Concierge

1. **Limite de Utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes
2. **Horário de Atendimento da Central:** Atendimento 24x7x365.
3. **Vigência:** O beneficiário estará apto a utilizar os benefícios em até 48 uteis após o pagamento da primeira fatura. Os serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português, em território nacional e devem ser agendados através da Central de Atendimento. Todos os serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.
4. **Cancelamento:** Se houver interesse em cancelar o serviço, isto deverá ser solicitado diretamente na loja ou do representante do programa (distribuidor), dependendo do fluxo operacional estabelecido em contrato. Quaisquer pagamentos por serviços prestados ou bens adquiridos junto à rede credenciada são de inteira responsabilidade do **BENEFICIÁRIO**, sendo efetuados diretamente ao **PRESTADOR**. O **TITULAR** fica ciente que seu desligamento do plano não o exime da obrigação de pagar integralmente as mensalidades já vencidas.
5. **Reajustes:** A **ANUIDADE, SEMESTRALIDADE, TRIMESTRALIDADE** ou **MENSALIDADE**, será corrigida anualmente ou em periodicidade menor, desde que exista permissão da legislação em vigor, pelo Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M) da Fundação Getúlio Vargas (FGV) ou pelo Índice de Preços ao Consumidor (IPC) da Fundação Instituto de Pesquisas

Econômicas (FIPE), tomando-se por base o período de 12 (doze) meses a partir da data de início da vigência por prazo indeterminado, do último aniversário do contrato. Na hipótese de extinção dos índices acima será utilizado IPCA/IBGE.

5. Exclusões para Assistência Saúde:

- a) A **REDE MAIS SAÚDE** não se responsabilizará por quaisquer despesas relacionadas ou não a prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas condições gerais;
- b) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização da **REDE MAIS SAÚDE**, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço;
- c) Serviço não contempla intermediação financeira dos serviços utilizados, cabendo ao usuário efetuar o pagamento diretamente aos prestadores de serviço e sendo de responsabilidade do profissional/prestador de serviço realizar a cobrança dos serviços de acordo com seus meios de pagamento disponíveis em seu estabelecimento comercial;
- d) A **REDE MAIS SAÚDE** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do código civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução da rede mais saúde ou coloquem em risco a segurança do responsável, filho ou terceiros;
- e) A contratada não se responsabiliza pelos serviços e procedimentos médicos e/ou odontológicos, laboratoriais e hospitalares oferecidos pela rede credenciada, estando o atendimento destes subordinados às éticas dos respectivos órgãos de classe e do mercado;
- f) Como o pagamento é realizado diretamente pelo usuário ao prestador de serviços no ato do atendimento, deverá o usuário a seu critério e do prestador, utilizar-se do meio de pagamento disponível, devendo neste momento solicitar os recibos necessários a comprovação do serviço e para efeitos tributários, não recaindo sobre a contratante quaisquer responsabilidades, diretas ou indiretas, sobre ônus fiscais e/ou parafiscais, e que sejam decorrentes da utilização dos serviços e produtos tratados neste instrumento;
- g) A utilização da rede credenciada é de livre escolha do usuário, tendo este ciência que, em decorrência da dinâmica de alterações diárias na sua composição (inclusão e exclusão de credenciados), somente será válida a utilização dos serviços para aqueles conveniados que estejam disponíveis nos canais “online”, nas datas das respectivas pesquisas. As informações contidas nos

canais online serão atualizadas mensalmente ficando ciente o usuário que no caso de qualquer dúvida ou esclarecimento sobre o credenciamento de qualquer prestador de serviços deverá ser realizada diretamente a central de atendimento;

- h) Sistema de atendimento previsto na cláusula anterior constitui-se única e exclusivamente, na forma definida neste contrato, em um canal de serviços online onde o usuário entrara em contato diretamente com o prestador para o agendamento de consultas e prestação de informações para atendimento na rede privada, sendo que neste não presta, qualquer serviço de natureza médica, odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de sorte que a contratada não poderá ser responsabilizada, em qualquer hipótese, por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos credenciados, que são profissionais e empresas independentes, estes se responsabilizando direta e integralmente pela qualidade e segurança dos serviços prestados e dos produtos disponibilizados;
- i) Fornecimento gratuito de medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto comercializado nas redes credenciadas;
- j) Aplicação de medicações ou qualquer outro serviço disponível nas redes credenciadas;
- k) Entrega e ou delivery de medicamentos e outros produtos comercializados pela rede de farmácias credenciada;
- l) Atendimento médico ou odontológico de urgência ou emergência.

6. Disposições Gerais

O **USUÁRIO** concorda plenamente com todos os termos do Contrato e declara ter ciência que a **CONTRATADA** não oferece qualquer tipo de cobertura e/ou garantia de pagamento por serviços e procedimentos médicos e odontológicos prestados, inclusive ambulatoriais e de urgência e emergência, sendo certo que os mesmos obrigam o **USUÁRIO** ao pagamento dos valores e honorários diretamente aos **PRESTADORES** de serviços, conforme consultado previamente por intermédio da **CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, cujos valores obedecerão acordo previamente firmado para atendimento do **SISTEMA DE SAÚDE**.

A **CONTRATADA** não presta qualquer serviço de natureza médica e odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de urgência ou emergência e nem fornece qualquer bem ou produto, não podendo ser responsabilizada por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos **PRESTADORES**, cuja natureza se reveste de total independência, responsabilizando-se estes, assim, integralmente pelos serviços prestados.

O **TITULAR** declara para os devidos fins que as informações aqui prestadas e que integram o contrato são a expressão da verdade, sendo que o mesmo se responsabiliza pela formal comunicação a empresa, em caso de eventual alteração em qualquer dos dados. Declara igualmente que os endereços indicados estão aptos a receber correspondências.

A rede de estabelecimentos credenciados assim como os benefícios oferecidos podem ser atualizados ou alterados sem aviso prévio pela **REDE MAIS SAÚDE**.

Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas por nossa central de atendimento e/ou através da loja/site do mesmo.

O titular autoriza expressamente a **REDE MAIS SAÚDE** a enviar informações, promoções para sua caixa postal de e-mail e/ou celular.

Por fim, ao aceitar o programa **REDE MAIS SAÚDE** o contratante concorda com os Termos descritos neste **CONTRATO**.

Este **CONTRATO** deverá ser interpretado de acordo com as leis do Brasil. Toda e qualquer disputa originária ou relacionada a este Contrato deverá ser exclusivamente trazida perante acorte de São Paulo.

O **USUÁRIO TITULAR**, declara que tem plena ciência de que o **PROGRAMA REDE MAIS SAÚDE**, tem condições distintas e não se trata de plano de saúde.

Canais de Acionamento e utilização das Assistências:

Central de Atendimento: 0800 000 1765

Aplicativo: Rede Mais Saúde (disponível nas plataformas Android e IOS)

Portal do Beneficiário: <https://beneficiario.redemaisaude.com.br>