



CONDIÇÕES GERAIS



Sumário

1. Boas-Vindas.....	2
2. Definições.....	2
3. Quadro de serviços:	4
4. Assistência Saúde e Concierge	7
5. Exclusões para Assistência Saúde:	7
6. Proteção dos Dados Pessoais (LEI Nº 13.709/2018).....	8
7. Disposições Gerais	10

1. Boas-Vindas

Olá! Parabéns pela aquisição do seu **PROTEÇÃO SAÚDE!** Esta solução foi criada para te ajudar a manter a saúde e bem-estar através de uma ampla rede de profissionais e serviços credenciados que atendem nas diversas áreas da medicina tradicional e complementar. Como também, uma equipe multidisciplinar orientada a realizar os agendamentos em toda rede de forma humanizada e entendendo a sua necessidade. Você terá benefícios, que apresentamos nessas Condições Gerais. Conheça o seu Proteção Saúde, não tenha dúvidas, neste documento estão as coberturas e o plano de serviço que você contratou. No Portal do Proteção Saúde, você pode ter informações como a ativação dos serviços disponíveis, validade, e coberturas contratadas. Os serviços contratados estão descritos no documento, podendo variar horário e considerando as especificidades de cada serviço oferecido. O cliente poderá utilizar os benefícios ao longo da vigência da apólice, estando alguns serviços atrelados ao acionamento de cobertura. Se tiver alguma dúvida, por favor, faça contato conosco através dos nossos canais de atendimento, ficaremos felizes em ajudar! Conheça abaixo todos os serviços disponíveis!

O acesso ao portal do Proteção Saúde e Bem-estar se dará com login e senha. No portal você terá disponível uma equipe multidisciplinar, orientada a realizar os serviços e agendamentos em toda rede credenciada de forma humanizada, de acordo com a sua necessidade. Em até 48hs da data da compra, o cliente receberá as instruções para acessar a plataforma digital <https://magazineluizasaude.com.br>. Assim que entrar, terá acesso aos serviços disponibilizados nesta Condição Geral. Cada um deles estão especificados a partir do item 3 abaixo.

O PROTEÇÃO 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.

2. Definições

- a) **Plataforma:** Entende-se por plataforma a ferramenta utilizada para acessar os serviços do **PROTEÇÃO SAÚDE**, por meio do Website, Celular e/ou Tablet disponibilizados pelo **PROTEÇÃO SAÚDE** e administrados pela **REDE MAIS SAÚDE**, empresa parceira.
- 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 ou WhatsApp.

- c) **Condições Gerais:** Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades e/ou coberturas do programa **PROTEÇÃO SAÚDE**, que estabelecem as obrigações e os direitos das Partes.
- d) **Rede Credenciada ou Prestador:** Entende-se por **REDE CREDENCIADA** ou **PRESTADOR**, os profissionais e estabelecimentos de saúde que são credenciados pela **REDE MAIS SAÚDE**, empresa parceira, e prestarão atendimentos aos **USUÁRIOS** da **PROTEÇÃO SAÚDE** 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**. O **PROTEÇÃO SAÚDE** não limita a utilização por idade e doenças preexistentes.
- e) **Regulamento ou Termo:** Todo o disposto no presente documento.
- f) **Usuário ou Beneficiário:** Entende-se por **USUÁRIO** ou **BENEFICIÁRIO**, a pessoa física, que usufruiu programa por direito de uso.
- g) **Titular:** Pessoa física, devidamente qualificada ao uso do programa **PROTEÇÃO SAÚDE** e responsável pelas obrigações financeiras.
- h) **Dependentes:** Pessoa física, devidamente qualificada e indicada pelo Titular ao uso do programa **PROTEÇÃO SAÚDE**, com permanência mínima de 90 dias para a solicitação de substituição/troca, sem restrição de parentesco.
- i) **Procedimentos:** Procedimentos que poderão ser realizados pelo **TITULAR** e seus **DEPENDENTES** de acordo com o plano. Os procedimentos podem ser consultados pelo 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 **PROTEÇÃO 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.

3. Quadro de serviços:

<u>Descrição</u>	<u>Limite de Utilização</u>	PLANOS	
		<u>Individual</u>	<u>Familiar</u>
Descontos em Consultas e Exames	ILIMITADO	Familiar (1+3)	Familiar (1+3)
Desconto em Medicamentos	ILIMITADO	Familiar (1+3)	Familiar (1+3)
Telemedicina - Clínico Geral, Psicológica e Especialistas	ILIMITADO	Individual (TITULAR)	Familiar (1+3)
Clube de Descontos e Cashback	ILIMITADO	Familiar (1+3)	Familiar (1+3)

3.1. Desconto em Consultas e Exames: Garante ao beneficiário acesso a uma extensa rede física de clínicas e laboratórios credenciados, através de uma ampla rede de profissionais e serviços nas diversas áreas da medicina tradicional e complementar que oferecem redução de 20% a 80% no valor particular, disponibilizando 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 dos descontos em consultas e exames o cliente poderá entrar em contato com a Central de Atendimento no 0800 ou Portal do Beneficiário com atendimento 24x7x365
- **Serviços:** Os serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português, em território nacional e devem ser agendados através da Central de Atendimento ou Portal do Beneficiário. 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.
- **Vigência:** O beneficiário estará apto a utilizar os benefícios em até 48 uteis a partir da data de compra do Proteção Saúde. Os serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português, em território nacional. 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.
- **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.

- O **PROTEÇÃO SAÚDE** e a **REDE MAIS SAÚDE** não se responsabilizarão por quaisquer despesas relacionadas ou não a prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo.

Especialidades cobertas com desconto em consultas:

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	

3.2. Desconto em Medicamentos: Garante ao beneficiário, o acesso à uma extensa 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 informando que faz parte do PROTEÇÃO SAÚDE através do autorizador ePharma. Para consultar a lista de rede de farmácias credenciadas e listagem de medicamentos, o beneficiário poderá acessar através do Portal do beneficiário ou Central de Atendimento. O serviço não oferece Entrega e ou delivery de medicamentos e outros produtos comercializados pela rede de farmácias credenciada;

- **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 ou Portal do Beneficiário.
- **Abrangência:** Nacional.

3.3. Telemedicina: Inicialmente é realizada a Teletriagem por uma equipe especializada, formada por profissionais de enfermagem. Este atendimento poderá resultar em orientações de autocuidado, direcionamento para a busca de atendimento ambulatorial/emergência em um Hospital ou a participação de uma consulta eletiva ou de pronto atendimento conforme disponibilidade de agenda ou momento mais oportuno para o Usuário. Após o atendimento inicial, será disponibilizado via SMS um link para acesso a consulta. A TeleMedicina é o atendimento por meio de vídeo realizado por médicos Clínico Geral, Cardiologista, Dermatologista, Gastrologista, Ginecologista, Ortopedista e Pediatra. Após a orientação inicial ou teletriagem, será disponibilizado via SMS um link para acesso a Telemedicina. O serviço de Telemedicina com Clínico Geral não possui coparticipação. O serviço de Telemedicina com especialista possui coparticipação com o valor fixo de R\$90,00. É disponibilizado somente para o beneficiário TITULAR no plano Individual e para o TITULAR + até 3 DEPENDENTES no plano Familiar. Este atendimento poderá ocorrer das seguintes formas:

- Funcionamento 24hx7 dias da semana através de chamada gratuita (0800), vídeo chamada pela 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 e 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 Telemedicina 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 – Teletriagem e Telemedicina com Clínico Geral.
- **Atendimento especialidades:** Telemedicina com Especialidades, disponível de segunda a sexta-feira das 08:00 as 20:00h exceto sábados, domingos e feriados.
- **Acionamento/Utilização:** Disponível pelo portal do beneficiário, central de atendimento com chamada gratuita (0800)

3.4. Telepsicologia: Atendimento realizado por psicólogos profissionais especializados com foco em orientação e acolhimento em problemas de saúde emocional. O serviço de Telepsicologia não possui coparticipação.

- **Solicitação de Atendimento:** O atendimento inicial é realizado por enfermeiros e esses realizarão o agendamento com o psicólogo.
- **Agendamento:** Disponível 24 hrs por dia 7 dias na semana.
- **Atendimento Psicológico:** O atendimento é prestado de segunda a sexta-feira das 8:00 às 20:00 exceto sábados, domingos e feriados.

3.5. 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 o acesso através do Portal Proteção Saúde, o beneficiário selecionará a plataforma de descontos, será direcionado ao Clube e utilizará seu CPF e senha para o acesso.

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

4. Exclusões para os serviços:

- a) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização do serviço PROTEÇÃO SAÚDE, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço;
- b) 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;

- c) O **PROTEÇÃO SAÚDE** não se responsabiliza pelos serviços e procedimentos médicos e/ou odontológicos, laboratoriais e hospitalares oferecidos pela rede credenciada, estando o atendimento destes subordinados as éticas dos respectivos órgãos de classe e do mercado;
- d) 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;
- e) Fornecimento de medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto comercializado nas redes credenciadas;
- f) Atendimento médico ou odontológico de urgência ou emergência.

5. Proteção dos Dados Pessoais (LEI Nº 13.709/2018)

O PROTEÇÃO SAÚDE e a REDE MAIS SAÚDE atuam em conformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

O PROTEÇÃO SAÚDE classifica-se como Controlador, tornando-se a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, nos termos do Art. 5º da Lei Geral de proteção de dados.

A REDE MAIS SAÚDE classifica-se como Operador, tornando-se a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, nos termos do Art. 5º da Lei Geral de Proteção de Dados.

O PROTEÇÃO SAÚDE e a REDE MAIS SAÚDE adotam medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Canais de Acionamento e utilização da(s) Assistência(s):

Central de Atendimento: 0800 000 3493

Portal Proteção Saúde: magazineluizasaude.com.br