

ASSISTÊNCIA SAÚDE

SAÚDE 24H

Apresentação: O serviço de orientação em saúde por telefone, realizada através de algoritmos clínicos por equipe especializada, formada por profissionais de enfermagem supervisionados por médicos devidamente habilitados.

- **Modalidade Individual:** Segurado Principal.
- **Padrão de Serviço:** Acesso a qualquer hora do dia ou da noite por meio de ligações gratuitas, chat ou vídeo chamada.
- **Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação, o atendimento para menores de idade deve ser acionado pelo adulto responsável.
- **Serviço de Assistência:** O Saúde 24h oferece proteção, a qualquer hora do dia ou da noite, através de orientação em saúde por telefone (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades), chat ou vídeo chamada. O objetivo do serviço é orientar o segurado na melhor conduta a ser tomada frente à descrição dos sintomas: esclarecer dúvidas gerais sobre a saúde e fornecer orientações educativas e de autocuidado. O grande diferencial do serviço é a proteção oferecida 24h, em qualquer situação. O motivo da ligação pode ser um mal-estar, uma febre ou qualquer outro sintoma.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência 24h terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios: Profissionais de saúde habilitados à disposição do segurado durante dia e noite, orientando a procurar um determinado especialista de acordo com os sintomas ou em caso de urgência ou emergência o direcionamento adequado, oferecendo orientações necessárias no primeiro atendimento, inclusive as ações possíveis de serem realizadas em casa.

Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes do atendimento.

Regras da Assistência:

- Funcionamento 24h x 7 dias da semana;
- Atendimento prestado por profissionais de saúde habilitados;
- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas;
- Protocolos testados e homologados internacionalmente;

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Atendimento Receptivo:** Disponibilidade 24h por dia, 7 dias na semana. Atendimento prestado por enfermeiros com suporte médico para esclarecer dúvidas gerais sobre a saúde e fornecer

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	201 de 263

orientações educativas e de autocuidado, frente à descrição dos sintomas e dúvidas relacionadas a saúde.

- **Acompanhamento/reavaliação:** Atendimento de retorno realizado em período determinado de acordo com a situação de saúde, para acompanhamento da evolução dos sintomas nos segurados orientados.
- **App saúde 24 horas:** Disponibiliza ao segurado um aplicativo que facilita o seu acesso e interação com a equipe de saúde.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Consulta médica;
- Prescrição médica ou atestado médico; e
- Serviço de remoção.

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	202 de 263