

## **FAQ PARA BENEFICIÁRIOS**

### **ÍNDICE:**

**[1 - O que é Telemedicina e Médico na Tela](#)**

**[2 - Quais são os serviços médicos e terapias do Saúde na Tela](#)**

**[3 - O que é certificação digital e vantagens](#)**

**[4 - O que é Receita Digital](#)**

**[5 - Quais são os médicos que podem realizar Telemedicina](#)**

**[6 - Quais são os profissionais/terapeutas que podem realizar Teleconsulta/Teleterapia?](#)**

**[7 - Informações de autorização do tratamento](#)**

**[8 - Como agendar a Teleconsulta ou Teleterapia](#)**

**[9 - Como realizar a Teleconsulta ou Teleterapia](#)**

**[10 - Requisitos básicos para conseguir realizar a Teleconsulta ou Teleterapia](#)**

**[11 - Informações de retorno e recorrência de consultas](#)**

**[13 - Informações sobre elegibilidade, pagamento e coparticipação](#)**

**[14 - Termo de adesão ao serviço e consentimento](#)**

**[15 - Canais de contato](#)**

## **1 - O que é Telemedicina e Médico na Tela**

### **1) O que é a Telemedicina?**

É o exercício da medicina e demais áreas da saúde como; psicologia, fonoaudiologia, fisioterapia, nutrição e terapia ocupacional, mediado por tecnologias para fins de assistência, prevenção de doenças e promoção da saúde, devidamente regulamentada pelo Ministério da Saúde e, recentemente, aprovada como alternativa de atendimento durante a pandemia da COVID-19.

### **2) A Telemedicina será uma solução definitiva ou somente durante a pandemia da COVID-19?**

A Teleconsulta e Teleterapia foi autorizada pela ANS para viabilizar os atendimentos remotos, diante das medidas emergenciais adotadas, em decorrência da pandemia da Covid-19.

O respaldo regulatório sobre as medidas está disponível no site da ANS em a Técnica Nota Técnica nº 3, Nota Técnica nº 4 e Nota Técnica nº 7.

A continuidade deste serviço, após controle da pandemia da Covid-19, não é garantida, porém acreditamos que o serviço deverá ser mantido.

## **2 - Quais são os serviços médicos e terapias do Saúde na Tela**

### **1) Quais os serviços prestados no "Saúde na Tela"?**

Agora o beneficiário pode realizar consultas com médicos de diversas especialidades, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, nutricionistas e terapeutas ocupacionais, no celular, computador ou tablet.

Sobre o atendimento de cada modalidade:

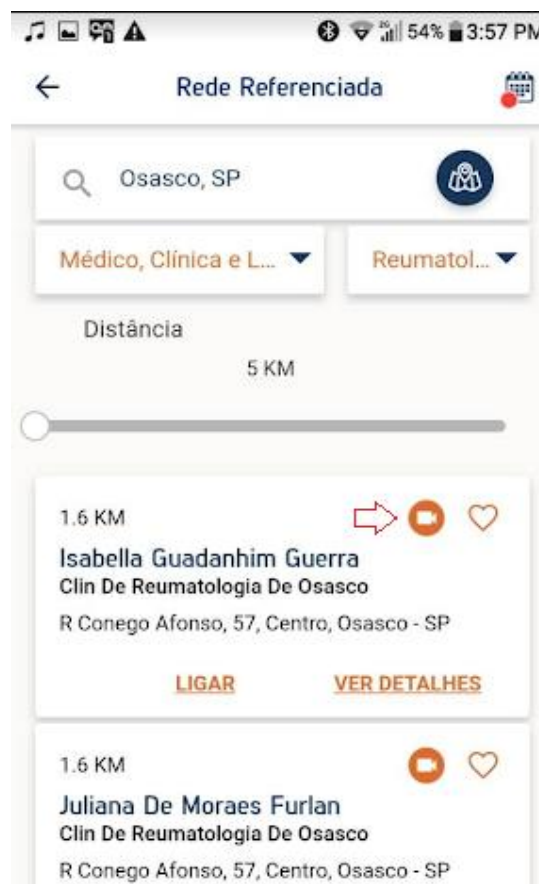
### Médico na Tela:

Especialistas & Plantonistas

O beneficiário pode consultar médicos à distância de duas maneiras:

1. Agendar previamente sua teleconsulta, diretamente com alguns médicos da rede referenciada, nas mais diversas especialidades, como cardiologia, dermatologia, psiquiatria, etc.

Através da Rede Referenciada, no app SulAmérica Saúde, selecione um dos médicos disponíveis para atendimento à distância, agende sua consulta online com ele e, no dia e horário combinado, você receberá um link via e-mail e SMS para acessar a sua consulta, através do seu celular, computador ou tablet.



2. Ou, realizar uma consulta diretamente do App SulAmérica Saúde, com médicos de plantão disponíveis 24h por dia. Clique no botão "Solicitar Atendimento", fale com um clínico geral ou pediatra e esclareça suas dúvidas ou sintomas simples, diretamente do seu celular.

No final do atendimento (tanto com especialista quanto com um plantonista), caso necessário, você receberá a receita médica ou a solicitação de exame via SMS.

Ressaltamos que o Médico na Tela não é indicado para casos de emergência médica.

### **Terapia na Tela:**

Na SulAmérica, com o pedido médico em mãos, o beneficiário conta com o acompanhamento online dos seguintes profissionais:

- Psicólogo
- Nutricionista
- Fisioterapeuta
- Fonoaudiólogo
- Terapeuta Ocupacional

Através da Rede Referenciada, no app SulAmérica Saúde, selecione um dos terapeutas disponíveis para atendimento à distância, agende sua sessão online diretamente com o profissional, no dia e horário combinados. O beneficiário receberá um link via e-mail e SMS para acessar a sessão, através do celular, computador ou tablet.



Além dos profissionais da Rede Referenciada que atendem à distância, o beneficiário também pode contar com o Psicólogo na Tela através do botão “Solicitar Atendimento” no Aplicativo SulAmérica Saúde.

### 3 - O que é certificação digital e vantagens

#### 1) O que é certificação digital?

O certificado digital é uma identidade eletrônica para pessoas ou empresas, como se fosse uma carteira de identidade do mundo virtual. Na prática, funciona como um CPF ou um CNPJ eletrônico.

Imagine uma versão eletrônica de todos os seus documentos, segura e com autenticidade garantida por criptografia complexa. Com ele, é possível

garantir de forma inequívoca a identidade de um indivíduo ou de uma instituição, sem uma apresentação presencial.

Ele garante autenticidade, confidencialidade, integridade e não repúdio nas operações que são realizadas por meio dele, atribuindo validade jurídica.

Essa ferramenta está disponível no Brasil desde 2001, após a criação da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP Brasil.

<https://www.iti.gov.br/icp-brasil>

## **2) Quais as vantagens da Certificação Digital?**

- É possível assinar documentos de qualquer lugar;
- Validade jurídica igual ao CPF ou CNPJ;
- Segurança: é impossível fraudar uma assinatura digital;
- Praticidade e economia, com a redução do volume de papel;
- Agilidade na assinatura dos documentos;
- Possibilidade de utilizar facilidades online de diversas empresas e órgãos públicos, como declaração de Imposto de Renda Online.

## **4 - O que é Receita Digital**

### **1) Qual a diferença entre Receita digital e digitalizada?**

A Receita Digitalizada é aquela em que o prescritor faz uma receita física, em papel, com carimbo e assinatura em caneta, digitalizada ou fotografada, e envia seja por e-mail ou aplicativos de mensagens.

A Receita Digital é aquela inteiramente eletrônica apresentando uma Assinatura Digital Certificada.

Perante a legislação brasileira – Medida Provisória nº 2.200-2/2001 – apenas as assinaturas digitais certificadas pela ICP-Brasil tornam um documento oficial e a assinatura válida.

## **5 - Quais são os médicos que podem realizar Telemedicina**

### **1) Como o médico pode participar da rede de telemedicina da SulAmérica?**

O médico referenciado deve participar da rede do Cuidado Coordenado para acessar a plataforma desenvolvida pela SulAmérica, registrando os dados do paciente e entrar na chamada por vídeo. Se houver necessidade de prescrição de medicamentos, solicitações de exames, emissão de atestados e/ou relatório médico, acessar a etapa para prescrições. O médico deve ainda preencher dados de saúde do paciente como: CID, antecedentes pessoais e medicamentos de uso contínuo.

Vale ressaltar que, para prescrição de medicamentos, solicitações de exames, emissão de atestados e/ou relatório médico, o profissional deverá ter certificação digital.

### **2) Quais especialidades médicas podem realizar a Teleconsulta?**

As especialidades médicas autorizadas pelo Ministério da Saúde para a realização de Teleconsulta e contratadas pela SulAmérica, na clínica desejada.

## **6 - Quais são os profissionais/terapeutas que podem realizar Teleconsulta/Teleterapia?**

### **1) Como o terapeuta pode participar da rede de telemedicina da SulAmérica?**

O Psicólogo, Nutricionista, Fisioterapeuta, Fonoaudiólogo e Terapeuta Ocupacional referenciado deve participar da rede do Cuidado Coordenado para acessar a plataforma desenvolvida pela SulAmérica, registrando os dados do paciente e entrar na chamada por vídeo.

### **2) Quais são os pré-requisitos para o profissional poder realizar a Teleconsulta ou Teleterapia?**

- Ser referenciado para atendimento eletivo em clínicas e consultórios;

- Ser da rede do Cuidado Coordenado da SulAmérica;
- Ser profissional cadastrado pelo prestador contratado (Pessoa Jurídica), no sistema de cadastro de corpo clínico da SulAmérica;
- Ter fácil acesso e disponibilidade para atendimento em data próxima;
- Ter acesso a computador e internet;
- Ter certificação digital para prescrição de medicamentos, solicitação de exames, emissão de relatório e atestados (somente médicos).

### **3) Para Teleterapia é necessário o Pedido Médico para início ou renovação de ciclo de tratamento?**

Sim, do mesmo modo que ocorre para a realização do atendimento presencial. O profissional deverá verificar com seu paciente a melhor forma para receber este pedido médico, seja no consultório, via correios ou documento digital. Ressalta-se que a SulAmérica aceitará imagem no formato jpg ou arquivo pdf.

É importante que o arquivo esteja legível e com as seguintes informações; médico solicitante, CRM-UF, datado, se documento físico com assinatura e carimbo e, se digital, com o registro de certificação do solicitante.

## **7 - Informações de autorização do tratamento**

### **1) Como será o processo de autorização do tratamento?**

Será o mesmo fluxo existente para o atendimento presencial.

### **2) O paciente iniciou o tratamento no consultório e agora precisamos dar sequência nas sessões, por atendimento remoto. Como devo proceder?**

O prestador deverá informar à SulAmérica sobre a alteração do tipo de atendimento, bem como o código do atendimento remoto, para substituir a autorização concedida inicialmente.



## 8 - Como agendar a Teleconsulta ou Teleterapia

### 1) Como o beneficiário terá acesso à lista de médicos e demais profissionais, que realizam Teleconsulta ou Teleterapia?

A relação de médicos e demais profissionais, habilitados para Teleconsulta e Teleterapia, estará divulgada no Busca Rede, do aplicativo ou homepage da SulAmérica.

Caso o prestador desejado não esteja divulgado para atendimento virtual, o beneficiário poderá checar diretamente com seu médico, fisioterapia, fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional ou consultar a Central de Atendimento.

### 2) Como o beneficiário poderá agendar a Teleconsulta ou Teleterapia com os profissionais da Rede Referenciada?

Acessar o aplicativo SulAmérica Saúde.

Entrar em Rede Referenciada.

Selecionar o serviço desejado (clique em "Médico, clínica e laboratório").

Selecionar a especialidade desejada.

Selecione o médico desejado



Atenção: Os médicos que atendem via teleconsulta possuem o símbolo de câmera na lista de prestadores da SulAmérica.

Dica: Em caso de dúvida, entre em contato com o seu médico ou terapeuta e consulte se ele já está atendendo por chamada de vídeo na SulAmérica e agende a Teleconsulta ou Teleterapia pelos canais habituais como telefone, chat ou whatsapp, disponibilizado pela clínica de seu interesse.

Para agendar consulta ou sessão informe: seu nome completo, número da carteirinha, plano e produto, e-mail e telefone para o médico ou terapeuta. Essas informações são imprescindíveis para o atendimento ser realizado.

## **9 - Como realizar a Teleconsulta ou Teleterapia**

### **1) Como o beneficiário realiza a Teleconsulta ou Teleterapia com os profissionais da Rede Referenciada da SulAmérica?**

No dia da consulta ou sessão, o médico, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo ou terapeuta ocupacional, o beneficiário receberá, por e-mail e SMS aproximadamente 1 hora antes do combinado, um link para participar do atendimento.

Caso o beneficiário não receba o link, o profissional de saúde deverá confirmar se o e-mail está correto e poderá compartilhar novamente da melhor forma (email, whatsapp). Vale verificar se a mensagem foi para a caixa de spam.

Caso a conexão caia ou a chamada seja perdida, basta acessar novamente o mesmo link.

### **2) Depois de agendar minha consulta ou sessão de terapia, o que devo fazer?**

#### **Fique atento ao seu e-mail**

Aproximadamente 1 hora do horário combinado, você receberá o lembrete por email e SMS com o link para acessar a sala de vídeo.

IMPORTANTE: verifique se o e-mail não foi está no Spam.

#### **Acesse o link**

Para melhor visualização do vídeo acesse o link pelo computador.

#### **Depois de acessar o link**

Ao clicar no link, abrirá um pop-up solicitando permissão para habilitar a câmera e o microfone, clique em Permitir.

#### **A Teleconsulta será aberta.**

Clique em Iniciar o atendimento.

Neste momento é possível realizar o teste de áudio e vídeo, caso tenha dificuldades poderá acessar o tutorial disponível.

Observação: Durante o atendimento, se necessário, é possível mutar o microfone e/ou desabilitar a câmera.

### **3) Perdeu o horário?**

Caso tenha perdido o horário, será necessário entrar em contato com o seu médico para que ele cadastre uma nova consulta para você receber um novo link de acesso.

Importante: O médico estará disponível até 5 minutos do horário agendado para realização da teleconsulta

### **4) O vídeo caiu?**

Caso a teleconsulta tenha sido interrompida, basta entrar no mesmo link para dar continuidade ao seu atendimento.

### **5) Médicos poderão realizar Teleconsulta em pacientes de outros estados?**

O médico poderá atender pacientes do estado do conselho regional de medicina da jurisdição em que atuar e com CRM ativo.

## **10 - Requisitos básicos para conseguir realizar a Teleconsulta ou Teleterapia**

### **1) O que preciso ter para realizar a teleconsulta ou teleterapia?**

**Uma conexão rápida à internet:** Preferencialmente wifi, 4G, cabo, etc.

**Local** privado e silencioso.

**Câmera e áudio** adequados Câmera de vídeo (embutida ou avulsa), fones de ouvido e microfone de boa qualidade.

**Computador** padrão mas pode ser feita via dispositivo móvel.

### **2) O beneficiário consegue anexar algum documento (ex: relatório exames) para que o médico ou terapeuta da Rede Referenciada possa analisar durante a consulta ou sessão?**

Sim, durante o atendimento há possibilidade de troca de documentos pela plataforma do Cuidado Coordenado através do chat e também é possível compartilhar a tela.

## **11 - Informações de retorno e recorrência de consultas**

### **1) Qual será o período de retorno da Teleconsulta, com o mesmo médico e mesmo paciente?**

O período de retorno será de 15 (quinze) dias corridos, tanto entre Teleconsultas, quanto entre consulta presencial e Teleconsulta, para o mesmo paciente.

### **2) O paciente poderá realizar Teleconsulta com médicos diferentes de uma mesma clínica? Qual o período de recorrência nestes casos?**

Sim, o paciente poderá realizar consulta com médicos diferentes da mesma clínica, inclusive no mesmo dia.

## **12 - Informações de prescrição (medicamentos, exames, atestados)**

### **1) A Teleconsulta permitirá emissão de atestado médico?**

Sim, haverá prescrição de medicamentos, solicitação de exames, relatórios médicos e atestado, desde que o médico tenha assinatura digital para emitir eletronicamente estes documentos.

### **2) Quais são as opções de canais para o beneficiário receber prescrição de medicamentos, solicitação de exames, relatório médicos e atestados?**

O beneficiário receberá tanto a prescrição de medicamentos como solicitação de exames, relatório médico ou atestado, via SMS, no número cadastrado na plataforma do Cuidado Coordenado, da SulAmérica.

Para medicamentos de receituário Amarelo ou Azul, só poderão ser dispensados com receita física, como anorexígenos, entorpecentes, opióides ou barbitúricos.

### **3) As farmácias aceitarão os pedidos digitais?**

Sim, as farmácias aceitam receita digital para medicamentos simples, controlados de receita branca, de duas vias (controle especial), e antibióticos. Para receita controlada, o beneficiário somente poderá comprar nas farmácias divulgadas com o código de barras ou QR Code.

Para medicamentos de receituário Amarelo ou Azul, só poderão ser dispensados com receita física, como anorexígenos, entorpecentes, opióides ou barbitúricos.

### **4) O médico pode realizar a Teleconsulta e enviar o pedido de exames, prescrições de medicamentos, relatório médico ou atestados pelo correio ou entregar a um portador?**

Recomenda-se que a prescrição de medicamentos, solicitação de exames, relatórios e atestados sejam emitidos e assinados digitalmente, com envio do documento eletrônico automático ao paciente, via plataforma do Cuidado Coordenado, exceto medicações como anorexígenos, entorpecentes, opióides ou barbitúricos que deverão ser prescritos em receituário físico e dispensados pelo profissional.

### **5) O médico pode emitir a prescrição de medicamentos aos seus pacientes e entregar a parentes ou ao portador, cobrando como Teleconsulta?**

Não, somente serão remuneradas as Teleconsultas efetivamente realizadas e registradas na plataforma disponibilizada do Cuidado Coordenado, da SulAmérica.

Vale ressaltar que, tanto na Teleconsulta, quanto na consulta presencial do consultório, é vedada a prática de cobrança, sem o efetivo atendimento, sob pena de desreferenciamento do prestador.

## **13 - Informações sobre elegibilidade, pagamento e coparticipação**

**1) Se o médico fizer o atendimento via whatsapp, telefone, Skype ou outra ferramenta digital, poderá cobrar como Teleconsulta?**

Não, somente serão pagas as Teleconsultas realizadas e finalizadas, via plataforma disponibilizada pela SulAmérica.

**2) Os beneficiários atendidos via Teleconsulta pagam coparticipação?**

Sim, conforme condições comerciais estabelecidas em contrato, bem como percentual de coparticipação, do mesmo modo que ocorre no atendimento presencial.

**3) Os beneficiários terão que ir até o consultório assinar guia de cobrança posteriormente?**

Não. O beneficiário não precisará assinar guia de atendimento.

**4) A Teleconsulta será disponibilizada para todos os planos?**

Sim, está disponível para todos os planos.

**5) Terá limite territorial? O beneficiário pode realizar Teleconsulta com médicos de outras regiões?**

Não haverá limite territorial, porém o médico poderá atender onde seu CRM é válido, conforme legislação vigente.

**6) Meu médico é referenciado e me atendeu por telefone, Skype, whatsapp, etc. Ele pode cobrar como consulta? E se ele me cobrar por este atendimento?**

Não, somente serão pagas as Teleconsultas ou Teleterapias realizadas via plataforma disponibilizada pela SulAmérica.

Se houver qualquer cobrança direta, entrar em contato imediatamente com a Central de Atendimento.

**7) Fiz uma Teleconsulta com um médico da rede referenciada, mas ele está me cobrando a "diferença da consulta", pois alega que receberá um valor menor da SulAmérica.**

Primeiramente o beneficiário não deve realizar qualquer pagamento complementar. Procure imediatamente a SulAmérica, pois não cabe remuneração adicional. Todos os prestadores inseridos no programa para Teleconsulta e Teleterapia, estão cientes das condições comerciais e de remuneração.

## **14 - Termo de adesão ao serviço e consentimento**

### **1) O que é o termo de uso do serviço de Teleconsulta, termo de consentimento e termo de adesão?**

- Termo de uso do serviço: documento que esclarece sobre as garantias e limites referente ao serviço de Teleconsulta, a ser utilizado pelo beneficiário.
- Termo de consentimento: documento para obter o consentimento do beneficiário para que seus dados possam ser utilizados pela empresa para fins específicos ou compartilhados com parceiros.

### **2) Existe a obrigatoriedade do aceite do termo de uso do serviço de Teleconsulta e do termo de consentimento? Se não, qual impacto de não aceitar?**

O termo de uso e de consentimento são obrigatórios para que o beneficiário possa utilizar o serviço de Teleconsulta. Caso o beneficiário não concorde com os termos, ele não poderá acessar o serviço e deve optar por outras opções de atendimento.

### **3) Após serem aceitos, o termo de uso do serviço de Teleconsulta e o termo de consentimento irão ser apresentados novamente em alguma situação?**

Após aceito, o reenvio de um novo termo ocorrerá somente se houver alguma alteração no documento.

**4) Após ser aceito, o termo de adesão irá ser apresentado novamente em alguma notificação?**

Após aceito, o reenvio de um novo termo de adesão ocorrerá somente se houver alguma alteração no documento.

**15 - Canais de atendimento**

**Qualquer dúvida entre em contato com a Central de Atendimento:**

**4004-5900** - capitais e regiões metropolitanas (capitais e grandes cidades do interior)

**0800-970-0500** - demais localidades