

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

O Presente Regulamento refere-se tão somente s **Serviços de Assistência** vinculado a apólice de **Auxílio Cirurgia 100900000005 – American Life Seguros**, sendo o estipulante **A Mais Afinidades – CNPJ 26.526.553/0001-83**, e a corretora de seguros **Dual Seguro – CNPJ 30.656.967/0001-97**, e é distribuído por **AmaiVet Seguros e Ei empresas**.

Esse serviço é prestado por **A Mawdy**, que não tem habilitação para comercializar **Produtos de Seguro e Planos de Saúde**, portanto, os serviços contidos neste documento **não se confundem** com **Seguro ou Plano de Saúde**.

Os (as) Proponentes que aderirem os serviços de assistência previstos no presente Regulamento, desde já, manifestam ciência e concordam com o seu conteúdo, bem como alegam que **não estão adquirindo** um **produto de seguro e/ou plano de saúde**.

TELEMEDICINA

Os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAWDY através de sua Rede Credenciada, com o objetivo de esclarecer dúvidas de saúde e atendimento médico, observando as condições e critérios previstos no presente Regulamento.

A MAWDY esclarece que não executa as atividades fins, vez que compete a esta prestar tão somente a atividade meio.

Para fins de definição, entende-se por atividades fins, aquelas prestadas pela Rede Credenciada da MAWDY, com o objetivo de consumir o serviço contratado. Quanto a atividade meio, podemos definir como sendo a atividade prestada pela MAWDY, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

- I. **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:** É o canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao (à) Usuário (a) observando os serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.
- II. **CARÊNCIA:** É o período durante o qual o (a) Usuário (a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.
- III. **DOMICÍLIO:** Entende-se por Domicílio o lugar onde o (a) Usuário (a) estabelece a sua residência com ânimo definitivo, que será designado pelo (a) Usuário (a) titular do presente Regulamento, devendo ser em território nacional.
- IV. **FRANQUIA QUILOMÉTRICA:** É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio do (a) Usuário (a) para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.
- V. **REDE CREDENCIADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente

credenciados pela MAWDY para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.

VI. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA O presente documento que formaliza a contratação da Telemedicina, discriminando seus serviços e limites de utilização.

VII. USUÁRIO (A): Entende-se por Usuário (a), a pessoa física indicada como titular do presente Regulamento Telemedicina, desde que seja maior, capaz, e com Domicílio no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência deste Regulamento será equivalente ao tempo de vigência do seguro contratado, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pela MAWDY.

Os limites de utilização dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para os serviços previstos no presente Regulamento será em todo o globo terrestre, observado, contudo que a **emissão de receituário para Usuários fica restrita àqueles que estejam em território nacional.**

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.

ITEM 6 – CANCELAMENTO

Os serviços previstos neste Regulamento serão cancelados:

I. Ao final de vigência do seguro ou se este se encontrar inadimplente;

II. Caso a MAWDY constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;

III. Caso a MAWDY constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);

IV. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAWDY após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAWDY INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

Canal de Atendimento de Assistência

0800-771-1115

Ouvidoria

0800-770-1102 ou 0800-770-9797 para deficientes auditivos e de fala.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos Usuários, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais (SAC e canal de relacionamento).

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 TELEMEDICINA

Após o cumprimento da carência, caso referido serviço seja solicitado pelo (a) Usuário (a), o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará enfermeiros para prestar atendimento através de contato telefônico para o esclarecimento de dúvidas em saúde e direcionamento de casos que necessitem o atendimento médico em consultas, via telemedicina por telefone ou vídeo chamada, que poderão ser eletivas com até 48 horas do agendamento ou de urgência com o retorno do médico em até 1h, tendo a possibilidade de:

- Prescrições medicamentosa;
- Solicitação de exames;
- Atestados médico de acordo com a conduta do médico atendente.

9.2 OBJETIVOS E ABORDAGENS DOS ATENDIMENTOS:

9.2.1 TELENFERMAGEM:

O enfermeiro é responsável pelo acolhimento inicial, por sua expertise e foco no cuidado integral a saúde, acolhendo e identificando as necessidades, expectativas e o entendimento dos indivíduos, através do diálogo personalizado, visando educar, promover e reabilitar a saúde, contribuindo para a autonomia e autocuidado. Através das condutas e prescrições de enfermagem sistematizadas, o enfermeiro estabelece um plano de cuidado que permeia pelas dimensões Bio-Psico-Social, além da doença e do tratamento, assegurando a continuidade e possibilitando estratégias mais eficazes no cuidado com a saúde. Os atendimentos do enfermeiro são realizados por telefone.

Dentre as principais ações e intervenções de enfermagem, destaca-se:

- Orientação para controle de descompensações;
- Orientação para contato com o médico assistente;
- Orientação sobre autocuidado e prevenção de agravos;
- Orientação sobre tratamentos;
- Orientação sobre risco medicamentoso;
- Orientação sobre vacinas;
- Orientação sobre exames;
- Orientação sobre doenças e agravos;
- Orientação quanto aos sinais e sintomas das doenças;
- Orientação sobre hábitos de vida saudáveis;
- Encaminhamento para a Orientação Médica, dos casos graves;

Nota: O profissional de saúde será indicado exclusivamente pelo Canal de Atendimento de Assistência, não podendo o (a) Usuário (a) optar por um profissional específico, mesmo que seja da Rede Credenciada.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento:

- Telenfermagem: 24 horas;
- Telemedicina: segunda a sexta-feira das 7 horas às 19 horas, exceto feriados.

ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- I. **SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A), SEM A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA MAWDY;**
- II. **SERVIÇOS SOLICITADOS POR PESSOA NÃO AUTORIZADA OU NÃO COMPETENTE;**
- III. **REEMBOLSO E/OU PAGAMENTO DE QUAISQUER TIPO DE DESPESAS;**
- IV. **ASSISTÊNCIAS SOLICITADAS FORA DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DESTE REGULAMENTO;**
- V. **ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE DE ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS CAUSADAS PELO (A) USUÁRIO (A) DIRETA OU INDIRETAMENTE;**
- VI. **ASSISTÊNCIA AOS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO (A) USUÁRIO (A), CAUSADOS POR MÁ FÉ.**

Outrossim, a MAWDY está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. **ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- II. **ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- III. **OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- IV. **EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**