

CONDIÇÕES GERAIS

Regras para o uso de produtos e serviços
Assistência Saúde Familiar



1 Rede Mais Saúde

A **Coonecta Saúde**, em parceria com a **Rede Mais Saúde**, viabiliza aos seus beneficiários atendimento exclusivo e humanizado através de nosso conceito **Concierge da Saúde**. Através de uma Central de Atendimento - 0800 - 24 horas por dia, 7 dias na semana, é disponibilizada uma equipe multidisciplinar orientada a realizar os agendamentos de forma humanizada, entendendo a necessidade de cada beneficiário e orientando a respeito dos serviços de saúde públicos e privados. Além do Concierge Saúde, a **Coonecta Saúde** disponibiliza outros canais de atendimento como Aplicativo, Portal do Beneficiário, WhatsApp, e-mail.

A **Rede Mais Saúde** é uma Healthtech que conecta beneficiários a maior rede de profissionais de saúde através de plataforma digital que consolida e integra serviços de saúde, odontológicos e de bem-estar. Entre outras esferas, através da orientação saúde e telemedicina, ofereceremos aos beneficiários a possibilidade de se consultar em diversas especialidades médicas sem sair de casa e na palma da mão. Nossos beneficiários também contam com uma gama de assistências para sua total segurança.

2 Definições

- A) **Aplicativo e plataforma:** Entende-se por aplicativo e plataforma a ferramenta utilizada para acessar os serviços da **COONECTA SAÚDE**, por meio do Website, celular e/ou tablet disponibilizados pela **COONECTA SAÚDE**.
- B) **Carência:** O prazo pré-estabelecido para realizar o acionamento de determinada assistência dentro do programa.
- C) **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.
- D) **Condições Gerais:** Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades e/ou coberturas



do programa **COONECTA SAÚDE**, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes.

- E) **Dependentes:** Pessoa física, devidamente qualificada e indicada pelo Titular ao uso do programa **COONECTA SAÚDE**.
- F) **Laboratórios e Exames:** Laboratórios e exames são usados para realizar análise de sangue e outros materiais biológicos. Os laboratórios são lugares para fazer pesquisas, e os exames são testes específicos para entender a saúde ou avaliar algo, geralmente em contextos médicos. Em resumo, são ferramentas para aprender mais e cuidar da saúde.
- G) **Procedimentos:** Ação ou atividade praticada pelo responsável, podendo ser médico, dentista, enfermeiro, psicólogo ou psiquiatra, com os objetivos gerais de prestar assistência, a fim de investigar as condições de saúde do solicitante.
- H) **Rede Credenciada ou prestador:** Entende-se por **REDE CREDENCIADA** ou **PRESTADOR**, os profissionais e os 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.
- I) **Regulamento ou Termo:** Todo o disposto no presente documento.
- J) **Titular:** Pessoa física, devidamente qualificada ao uso do programa **COONECTA SAÚDE** e responsável pelas obrigações financeiras.
- K) **Usuário ou beneficiário:** Entende-se por **USUÁRIO** ou **BENEFICIÁRIO**, a pessoa física, que usufrui do programa por direito de uso.



3 Benefícios oferecidos

Descrição	Tipo	Cobertura
Central de Atendimento/Concierge	Assistência	Familiar (1+3)
Rede geral de saúde/Assistência saúde	Assistência	Familiar (1+3)
Orientação Inicial (Teletriagem)	Assistência	Familiar (1+3)
Teleconsulta - Clínico Geral com desfecho em Especialista	Assistência	Familiar (1+3)
Descontos em Medicamentos	Assistência	Familiar (1+3)

3.1 Central de Atendimento/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

- **Abrangência:** Nacional.
- **Acionamento/Utilização:** O cliente poderá entrar em contato com a Central de atendimento no 0800, aplicativo ou Portal do beneficiário, sendo 24 horas por 7 dias da semana.
- **Carência:** 48 horas úteis após adesão.
- **Comprovação de Agendamento:** Após o primeiro contato, o beneficiário receberá via canal escolhido (WhatsApp, telefone ou e-mail) as opções de agendamento, ficando 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 **COONECTA SAÚDE**.
- **Limite de utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes.
- **Serviços:** 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.

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



sem limite de idade. 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.

Consultas: Clínico geral, Cardiologista, Pediatra, Neurologista, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedista entre outros os serviços na rede credenciada (vide tabela abaixo).

Especialidades Médicas	
Acupuntura	Medicina de emergência
Alergia e imunologia	Medicina de família e comunidade
Anestesiologia	Medicina do trabalho
Angiologia	Medicina de trânsito
Cardiologia	Medicina esportiva
Cirurgia cardiovascular	Medicina física e reabilitação
Cirurgia da mão	Medicina intensiva
Cirurgia de cabeça e pescoço	Medicina legal e perícia médica
Cirurgia do aparelho digestivo	Medicina nuclear
Cirurgia geral	Medicina preventiva e social
Cirurgia oncológica	Nefrologia
Cirurgia pediátrica	Neurocirurgia
Cirurgia plástica	Neurologia
Cirurgia torácica	Nutrologia
Cirurgia vascular	Oftalmologia
Clínica médica	Oncologia clínica
Coloproctologia	Ortopedia e traumatologia
Dermatologia	Otorrinolaringologia
Endocrinologia e metabologia	Patologia
Endoscopia	Patologia clínica/medicina laboratorial
Gastroenterologia	Pediatria
Genética médica	Pneumologia
Geriatría	Psiquiatria
Ginecologia e obstetrícia	Radiologia e diagnóstico por imagem
Hematologia e hemoterapia	Radioterapia

Homeopatia	Reumatologia
Infectologia	Urologia
Mastologia	

Terapias
Acupuntura
Auriculoterapia
Fisioterapia
Fonoaudiologia
Hipnose
Massoterapia
Nutrição
Psicologia
Quiropraxia
Terapia Ocupacional

Odontologia
Cirurgião buco maxilo
Endodontista
Odontologia - dentista
Odontopediatria
Ortodontia
Periodontia

Exames: Análises Clínicas, Anatomia Patológica, Citopatologia, Colonoscopia, Densitometria Óssea, Diagnóstico Por Imagem, Ecocardiografia, Ecocardiografia Bidimensional, Ecocardiografia Com Doppler, Eletrocardiograma, Eletroencefalografia, Eletroneuromiografia, Endoscopia, Holter, Mamografia, Mapa, Radiologia, Ressonância Magnética, Teste Ergométrico, Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia, Vulvoscopia, entre outros.

Serviços de Bem-Estar e Estética: Acupuntura, Alongamento De Unha, Depilação, Drenagem Limpeza De Pele, Linfática, Massagem, Pelling, Personal Trainer, Pilates, Podologia, RPG, entre outros.

Vacinas: Anti-Gripal (Adulto), Vacina Anti-Gripal (Infantil), Vacina Contra Febre Tifoide, Vacina Dengue, Vacina Difteria, Tetano, Coqueluche (Acelular) - Dtpa-R, Vacina Difteria, Tetano, Coqueluche + Ipv - Dtpa-P, Vacina Febre Amarela, Vacina Gripe, Tetravalente (Adulto), Vacina Gripe, Tetravalente (Infantil), Vacina Hepatite A - (Adulto), Vacina Hepatite A (Infantil), Vacina Hepatite A E B Combinada, Vacina Hepatite B (Adulto), Vacina Hepatite B (Infantil), Vacina Herpes Zoster, Vacina Hpv Bivalente Cervarix Gsk, Vacina Infanrix Hexa, Vacina Infanrix Pentavalente, Vacina Meningite B, Vacina Meningococica Acwy Quadrivalente, Vacina Meningococica C, Vacina Papilomavirus Quadrivalente Msd, Vacina Pneumo Polivalente, Vacina Pneumococica 13 - Valente Conjugada, Vacina Rotavirus Cinco Valente (Merck), Vacina Sarampo-Caxumba-Rubeola-Varicela/Atenuadas, Vacina Triplíce



Viral, Vacina Varicela, Vacinas, Varicela, Igg, Varicela, Igm, Varicella Zoster Lgg Anti, Varicella Zoster Lgm, Anti, Vasculae, entre outras.

A **COONECTA 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.

3.3 Orientação Inicial (teletriagem): O serviço de Orientação Inicial (teletriagem) é realizado por uma equipe especializada formada por profissionais de enfermagem, com funcionamento 24x7 dias da semana, através de chamada gratuita (0800), ou App. O serviço de Teletriagem 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 os seguintes desfechos:

- ✓ Receberá orientações de autocuidado;
- ✓ Será direcionado a buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um Hospital;
- ✓ Será convidado a participar de uma consulta eletiva ou pronto atendimento. Nesses casos a equipe perguntará a preferência do beneficiário;
- ✓ Ser transferido para uma teleconsulta, no mesmo momento que finalizar a teletriagem, se houver agenda disponível;
- ✓ Ter a teleconsulta agendada para um momento mais oportuno e cômodo para o beneficiário/cliente.

3.4 Teleconsulta: A Teleconsulta é o atendimento por meio de vídeo realizado por médicos Clínico Geral ou Especialistas, com funcionamento 24x7 dias da semana, através de chamada gratuita (0800), vídeo chamado pelo App ou plataforma. Após a orientação inicial (teletriagem), será disponibilizado via SMS um link para acesso a teleconsulta com profissionais de saúde habilitados (médicos). O serviço de Teleconsulta possui não possui coparticipação.

- **Acionamento/Utilização:** Disponível pelo portal do beneficiário, central de atendimento com chamada gratuita (0800)
- **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 09:00 às 18:00h exceto feriados.



- **Carência:** 48 horas úteis após adesão.
- **Especialidades:** Clínico Geral, Cardiologista, Endocrinologista, Ortopedista e Pediatra.

Este atendimento poderá ocorrer das seguintes formas:

- ✓ 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 finalização da teletriagem 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 teleconsulta 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 teleconsulta não está indicada para atendimento de emergências médicas;
- ✓ A indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais somente quando necessário.

3.5 Descontos em Medicamentos: Garante ao beneficiário o acesso a uma extensa rede de farmácias conveniadas. Para obter o Descontos em Medicamentos é necessário apresentar na farmácia um documento com foto e CPF ou a sua Carteirinha Digital, através do autorizador ePharma. 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 de 10% (dez por cento) até 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor. 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.

- **Abrangência:** Nacional
- **Acionamento/Utilização:** Para utilização do Descontos em Medicamentos, é necessária ativação do benefício através da Central de atendimento, Aplicativo ou Portal do Beneficiário.
- **Carência:** 48 horas úteis após adesão.
- **Limite de Utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes.



4 Exclusões Gerais

- a) A COONECTA 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;
- b) Aplicação de medicações ou qualquer outro serviço disponível nas redes credenciadas;
- c) A COONECTA SAÚDE não se responsabiliza 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;
- d) A COONECTA SAÚDE não se responsabilizará por quaisquer despesas relacionadas ou a não prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas condições gerais;
- e) Atendimento médico ou odontológico de urgência ou emergência;
- f) 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 convênios 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;
- g) 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;
- h) Entrega e ou delivery de medicamentos e outros produtos comercializados pela rede de farmácias credenciada;
- i) Fornecimento gratuito de medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto comercializado nas redes credenciadas;
- j) 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;

- k) 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;
- l) Sistema de atendimento previsto na **cláusula (F)** constitui-se única e exclusivamente, na forma definida neste instrumento, 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.

5 CANCELAMENTO, SUSPENSÃO DO PRODUTO E REATIVAÇÃO

O **USUÁRIO** poderá solicitar o CANCELAMENTO do produto contratado, mediante aviso prévio à COONECTA SAÚDE, através de comunicação formal no telefone 0800 677 1030. O cancelamento poderá ocorrer a qualquer momento.

A regra acima deverá ser cumprida por todos os **DEPENDENTES** constantes no ato da solicitação de cancelamento.

O efeito da solicitação do **CANCELAMENTO** tem efeito imediato e caráter irrevogável. Após o cancelamento não haverá cobertura para os serviços previstos na adesão, não cabendo nenhum pleito em caráter de devolução de qualquer valor pago ou que estejam a vencer no mês da solicitação do **CANCELAMENTO**.

A **PERMANÊNCIA** mínima ou **TROCA** de **DEPENDENTE** é de 6 (seis) meses.

A **COONECTA SAÚDE** poderá rescindir o presente instrumento, mediante simples denúncia notificada à parte contrária, nas seguintes hipóteses: indicação



- I. Por fraude comprovada, perdendo o **USUÁRIO** e seus **DEPENDENTES**, quaisquer direitos dos **DEPENDENTES** previstos neste instrumento, assim como da devolução de qualquer quantia paga, sem prejuízo das consequências e responsabilidades legais;
- II. Por não pagamento da mensalidade por período superior a 60 (sessenta) dias, consecutivos ou não, nos últimos 12 (doze) meses de vigência do instrumento, desde que o **USUÁRIO** seja comprovadamente notificado até o 60º dia de inadimplência.

Após o **CANCELAMENTO**, o **USUÁRIO** só poderá contratar novamente o produto após **3 MESES**. A **ELEGIBILIDADE** contará a partir do momento de adesão do usuário.

6 Disposições Gerais

O **USUÁRIO** concorda plenamente com todos os termos das condições gerais e declara ter ciência que a **COONECTA SAÚDE** 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 **COONECTA SAÚDE** 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 Termo de Admissão são a expressão da verdade, sendo que o mesmo se responsabiliza pela formal comunicação à 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 **COONECTA SAÚDE**.

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



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

Por fim, ao aceitar o programa **COONECTA SAÚDE** o contratante concorda com os termos descritos neste instrumento.

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

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

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

Central de Atendimento: 0800 285 6101

Aplicativo Apple Store: <https://apps.apple.com/br/app/coonecta-sa%C3%BAde/id6523435822>

Aplicativo Play Store:

https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.coonecta&pcampaignid=web_share&pli=1

