

DÚVIDAS FREQUENTES - 16/08

- Sobre o Vida V
 - Quem é a Teladoc?

A Teladoc é líder global em Telemedicina além de ser uma das empresas mais inovadoras do setor.

Nosso maior objetivo é, através da tecnologia, desafogar o sistema público de saúde, reduzir as distâncias físicas, burocráticas e institucionais entre médico e paciente, promovendo um cuidado médico humanizado com autonomia, qualidade, segurança e fortemente comprometido com a ética profissional.
 - Vida V é um plano de saúde?

Não somos um plano de saúde. O Vida V oferece ferramentas que te auxiliam a desenvolver uma visão integrada da sua saúde e cuidados diários.
 - Vocês também atendem emergências?

Não. O atendimento a distância não é seguro em caso de emergência.

Sugerimos que o paciente procure auxílio médico em Pronto Socorro ou ligue 192 e solicite uma ambulância.
- Sobre as assinaturas
 - Como funcionam as assinaturas?

Ao contratar uma assinatura, você pagará um valor fixo por mês e terá acesso aos serviços disponíveis sem nenhum custo adicional! Temos dois tipos de assinaturas:

 - Individual: tem custo de R\$29,90 /mês para plano anual ou R\$39,90/ mês para plano mensal

Com ela, você tem direito a 2 teleconsultas com clínico geral por mês com atendimento agendado ou imediato 24/7 + descontos de até 70% em medicamentos selecionados + avaliador de sintomas

 - Familiar: tem custo de R\$59,90 /mês para plano anual ou R\$69,90/ mês para plano mensal

you e mais três dependentes (cônjuge maior de idade e dois filhos menores de idade) tem direito a 4 teleconsultas com clínico geral por mês com atendimento agendado ou imediato 24/7 + 2 teleconsultas com pediatras (para dependentes menores de idade) ao ano com atendimento agendado + descontos de até 70% em medicamentos selecionados + avaliador de sintomas
 - Como adiciono dependentes na assinatura familiar?

Você pode adicionar no momento do cadastro ou indo ao menu, localizado no canto superior esquerdo do aplicativo e selecionando a opção "Meu perfil". Abaixo dos dados cadastrais, temos a seção de "Dependentes", em que você deve clicar em "+Adicionar" e preencher

os dados do novo dependente. Após o preenchimento, é só clicar em “Cadastrar” que o dependente será adicionado a sua conta.

○ Consigo comprar dependentes adicionais na assinatura familiar?

Sim, por apenas R\$17,90 ao mês por dependente na assinatura mensal e R\$14,90 ao mês por dependente na assinatura anual você poderá adicionar dependentes a sua assinatura. Basta ir ao menu no canto esquerdo superior da tela inicial, selecionar a opção “Meu perfil”, clicar em “+ Adicionar” na seção de dependentes, aprovar a cobrança adicional e adicionar os dados do novo dependente!

○ Posso comprar consultas adicionais?

Sim, você pode adquirir consultas adicionais para você ou seus dependentes. Para isso, é só solicitar uma consulta normalmente no seu aplicativo e selecionar a forma de pagamento desejada.

○ Como cancelo minha assinatura?

Você pode fazer o cancelamento direto no seu aplicativo, indo ao menu, localizado no canto superior esquerdo e selecionando a opção “Pagamentos” e logo depois “Assinatura” e “Cancelar assinatura”.

○ Se decidir cancelar, terá cobrança de multa?

Não cobramos multa por cancelamento. Porém, caso tenha optado por uma assinatura anual, faremos a cobrança até o final do período contratado. Após esse período, não haverá renovação.

○ Como troco de assinatura?

Para trocar de assinatura, você pode ir ao menu, localizado no canto superior esquerdo do aplicativo e selecionando a opção “Pagamentos”. Nessa opção, você deve acessar “Assinatura”. A opção para alteração encontra-se no final da tela. Lembrando que neste primeiro momento, só é permitida a troca de assinaturas individuais para familiares, e de pacotes mensais para anuais.

○ Posso acessar os benefícios da assinatura pelo site?

Por enquanto, os benefícios só podem ser acessados pelo aplicativo.

- Sobre o atendimento

- Quais tipos de problemas de saúde podem ser resolvidos pela telemedicina?

- A telemedicina pode tratar problemas que não necessitem contato físico entre médico e paciente, tais como:

- Dor abdominal/cólicas

- Abscesso

- Refluxo

- Alergias

- Artrite

- Asma

- Dor lombar

- Problemas de pressão arterial

- Bronquite
- Problemas intestinais/digestivos
- Celulite
- Frio
- Prisão de ventre
- Tosse
- Diarreia
- Tontura
- Infecção ocular/irritação
- Febre
- Gripe
- Gota
- Dor de cabeça/enxaqueca
- Herpes
- Dor articular/inchaço
- Laringite
- Infecção respiratória
- Sinusite
- Lesões na pele
- Dor de garganta
- Entorses e distensões
- Amigdalite
- Problemas menstruais/vaginais
- Infecção por fungos

- Como faço para solicitar atendimento médico?

Você pode solicitar atendimento médico de segunda à segunda, a qualquer hora, através do seu aplicativo Teladoc. Funcionamos 24/7, ou seja, 24h por dia, nos 7 dias da semana.

A solicitação pode ser tanto para você, titular da conta, quanto para seu dependente legal, menor de 18 anos, em nome dele.

Na tela inicial do aplicativo, após clicar no botão “Solicitar Consulta”, você será direcionado para a tela de solicitação de atendimento. Basta preencher todos os dados e solicitar seu atendimento médico por vídeo ou telefone.

- Como me preparo para a consulta?

Esteja em um ambiente silencioso e privativo, para não violar o sigilo médico. Procure também se conectar em um local que a internet funcione bem e que tenha maior velocidade. Se pelo Wifi a conexão estiver lenta, tente a internet do 4G, se disponível. Esteja sozinho, exceto quando o paciente for menor de idade. Neste último caso, o representante legal deve estar presente, caso contrário a consulta será imediatamente cancelada.

Também é importante que você tenha habilitado que o aplicativo acesse a câmera e o microfone do seu celular. Você pode revisar as permissões em <https://support.google.com/android/answer/9431959?hl=pt-BR> (aparelhos android) e <https://support.apple.com/pt-br/guide/iphone/iph251e92810/ios> (aparelhos Apple)

- Posso cancelar a consulta depois de agendada?

Você consegue cancelar gratuitamente até 24 horas antes do início da

consulta. Após esse período, o cancelamento é possível, mas o valor será cobrado na íntegra, não sendo possível o estorno ou reembolso.

- O que acontece caso eu me atrase para a consulta?

Imprevistos acontecem! Pensando nisso temos uma tolerância de atraso de até 5 (cinco) minutos. Inclusive se houver falha de conexão no meio da consulta, fique tranquilo o nosso médico ficará à disposição por 5 (cinco) minutos aguardando o seu retorno.

Após o período de tolerância, o médico poderá fechar a sala e encerrar a consulta e a mesma será integralmente cobrada.

- Consigo consultas com quais especialidades médicas?

Atualmente, você poderá fazer consultas com clínicos gerais e pediatras (para menores de 18 anos).

- Como o médico irá disponibilizar a prescrição, atestado e solicitação de exames da consulta?

Seus documentos ficarão disponíveis no aplicativo e você pode fazer o download quando quiser. Na página inicial do app, clique no ícone "Minhas Consultas", que se encontra no canto inferior direito e depois em "Histórico".

- Conseguirei comprar a medicação em farmácia?

Sim, na aba "Histórico", que se encontra no canto inferior direito da página inicial do aplicativo, você poderá fazer o download do PDF da receita, ou enviar via WhatsApp ou e-mail para quem preferir.

Pelo site <https://www.teladochealth.app> você pode clicar em "Prescrição Eletrônica", e em seguida em "Verifique aqui sua prescrição". Assim, o(a) farmacêutico(a) pode certificar que sua receita está em conformidade com as leis nacionais e já pode entregar sua medicação.

A maioria das grandes redes farmacêuticas já estão preparadas para receber prescrição eletrônica.

- Tive problema técnico (áudio, vídeo, lentidão) durante o atendimento, o que devo fazer?

Sempre verifique sua conexão com a internet, pois este costuma ser o principal motivo. Na próxima consulta, certifique-se de que o cômodo escolhido seja onde sua internet funciona melhor.

Outra dica é fechar completamente o Teladoc App e reabri-lo para entrar novamente na consulta.

- Passarei sempre com o mesmo médico?

Para consultas com clínicos gerais, vários médicos são escalados ao longo do dia, então provavelmente sua consulta será com um médico diferente, assim como no Pronto Socorro. Mas não se preocupe, o médico responsável pelo atendimento tem acesso ao caso e histórico de atendimentos anteriores. Lembrando que garantimos sempre o sigilo médico.

Para consultas agendadas com pediatras, você poderá escolher o profissional antes de finalizar a solicitação, então a escolha de ser com o

mesmo médico será sua.

- Posso pedir consulta em meu nome para terceiros?

Não. O cadastro é pessoal, sigiloso e deverá ser realizado em nome da pessoa que receberá o atendimento.

- Sobre o desconto em farmácias

- Como utilizo meu desconto?

Em primeiro lugar, você deve ir à página inicial do app e clicar em "Desconto em Farmácias". Caso seja seu primeiro acesso, você deve ler com atenção e aceitar os termos do programa.

Na página seguinte, você poderá pesquisar se o medicamento prescrito pelo seu médico é elegível a desconto no botão "Busca por medicamentos" ou buscar a farmácia mais próxima de onde estiver no botão "Busca por farmácias parceiras".

Após encontrar a farmácia parceira mais próxima, você deve ir a ela com sua receita e mostrar sua carteirinha digital, que se encontra na aba inicial do "Desconto em Farmácias". Pronto, o desconto será aplicado no pagamento!

- Terei desconto em qualquer medicamento?

Possuímos uma lista selecionada de medicamentos com desconto. Para consultar a lista, você deve ir à página inicial do app, clicar em "Desconto em Farmácias", depois em "Busca por medicamentos" e digitar o nome do produto que deseja consultar. Ao encontrar o produto, clique nele para ver as condições.

- Posso utilizar em qualquer farmácia?

Não, mas não se preocupe, são mais de 27.000 farmácias parceiras em todo Brasil. Para encontrar uma, você deve clicar em "Desconto em Farmácias" e depois em "Busca por farmácias parceiras". O sistema te mostra as parceiras mais próximas de você.

- Sobre o avaliador de sintomas (Avalie seus sintomas)

- Para que serve o avaliador de sintomas?

É uma ferramenta que irá analisar seus sintomas e, com base em um algoritmo de inteligência artificial, avaliar sua saúde, auxiliando nos próximos passos de um diagnóstico.

- O avaliador substitui uma consulta médica?

Não, em casos de alta gravidade ou persistência dos sintomas, sempre procure um atendimento médico.

- Como utilizo o avaliador?

Basta entrar na página inicial do aplicativo e selecionar o botão "Avaliador de sintomas". Em seguida a ferramenta começará a fazer várias perguntas que irão variar em função de respostas anteriores. Basta que você responda até o final para obter sua avaliação.

- Sobre o pagamento

- Como adiciono um cartão de crédito?

Para adicionar um cartão, você deve ir ao menu do canto esquerdo superior, clicar em "Pagamentos", "Cartões de Crédito" e "Adicionar cartão". Em seguida, é só preencher os dados do novo cartão e confirmar.

- Como troco a forma de pagamento da minha assinatura?

Atualmente, só aceitamos pagamento em cartão de crédito. Para alterar o cartão de cobrança, você deve primeiro cadastrar o novo cartão (veja como na pergunta anterior).

Após preencher os dados do novo cartão, você poderá selecioná-lo como cartão de cobrança do plano na aba "Assinatura".

- Quais formas de pagamento existem para consultas adicionais?

No momento, só aceitamos pagamento em cartão de crédito.

- Aconteceu um problema com o meu pagamento, como devo prosseguir?

Caso seu pagamento não tenha sido aprovado, você deve conferir se os dados de seu cartão e tentar novamente. Caso o problema continue, sugerimos que entre em contato com a instituição que emitiu o cartão para verificar o motivo do bloqueio.

- Tive uma cobrança indevida, o que devo fazer?

Fique tranquilo. Mande um e-mail para o nosso canal de atendimento (vidav@teladoc.com) contando o que aconteceu. Lembre-se de fornecer o máximo de informações possíveis para que a análise da nossa equipe de atendimento seja mais rápida e efetiva. Após a avaliação, a equipe irá retornar com um parecer e, caso tenha realmente ocorrido uma cobrança indevida, o estorno será realizado.

- Sobre minha conta

- Consigo alterar meus dados cadastrais?

Dados de nome, CPF e data de aniversário não podem ser alterados após o cadastro. Isso porque, para sua segurança, no momento do cadastro, comprovamos essas informações na base da receita federal. Os outros dados do seu perfil podem ser alterados a qualquer momento, acessando o menu no canto esquerdo superior e clicando em "Meu perfil" e depois no botão de edição no canto superior direito do quadro de dados cadastrais.

- Consigo mudar um dependente da minha assinatura?

Após o cadastro, você não poderá alterar dados dos dependentes.

- Como troco minha senha?

Se já estiver logado, clique no canto superior esquerdo, no ícone composto por três traços pequenos na horizontal. Depois clique em "Meu Perfil". Na parte inferior dessa tela, há um campo de senha, você então deverá clicar no ícone de edição, localizado no canto direito do campo.

Caso não esteja logado, abra o app, clique em "Esqueci Minha Senha" e coloque seu e-mail cadastrado. Você receberá um e-mail de redefinição de senha com o passo a passo de como prosseguir.