

## FAQ Vale Saúde Sempre

### Sobre a Vale Saúde Sempre

#### O que é a Vale Saúde Sempre?

A Vale Saúde Sempre é um serviço de assinatura que garante descontos e preços acessíveis em consultas presenciais ou por telemedicina, exames, medicamentos, vacinas e procedimentos.

Além disso, contamos com uma ampla rede de clínicas, laboratórios e farmácias em todo o Brasil.

#### Quem pode usar a Vale Saúde Sempre?

Todas as pessoas podem aderir à assinatura. Não há restrições para doenças preexistentes ou gravidez. Os valores são os mesmos independentemente da idade da pessoa titular ou dependentes.

#### Quais os valores das assinaturas?

São dois tipos de assinaturas, Vale Saúde individual e a familiar. Mas, com quatro modalidades de pagamento: **mensal, trimestral, semestral e anual**. Hoje, comercializamos apenas três:

#### Vale Saúde Sempre individual

- **Mensal** – R\$ 22,90 (Valor pago mensalmente no cartão de crédito ou Conta Vivo - Pós-pago ou Controle).
- **Trimestral** – R\$ 56,70 (Valor pago à vista no Pix ou parcelado em 3 vezes no cartão de crédito ou Conta Vivo - Pós-pago ou Controle).
- **Anual** – R\$ 178,80 (Valor pago à vista no Pix ou parcelado em 12 vezes no cartão de crédito ou Conta Vivo - Pós-pago ou Controle).

Com a assinatura individual, você tem acesso a todos os benefícios da Vale Saúde.

#### Vale Saúde Sempre familiar

- **Mensal** – R\$ 29,90 (Valor pago mensalmente no cartão de crédito ou Conta Vivo - Pós-pago ou Controle).
- **Trimestral** – R\$ 74,70 (Valor pago à vista no Pix ou parcelado em 3 vezes no cartão de crédito ou Conta Vivo - Pós-pago ou Controle).
- **Anual** – R\$ 262,80 (Valor pago à vista no Pix ou parcelado em 12 vezes no cartão de crédito ou Conta Vivo - Pós-pago ou Controle).

Com a assinatura familiar, você e até 3 dependentes terão acesso a todos os benefícios da Vale Saúde.

Os dependentes podem ser: cônjuge, filhos, enteados, pais, sogros, netos e avós.

Todas as ofertas podem sofrer alteração a qualquer momento. Sempre verifique a oferta vigente no momento da contratação.

As assinaturas - Trimestral e Anual, possuem fidelidade. Consulte os [Temos e Condições de Uso](#).

#### A Vale Saúde Sempre é um plano de saúde?

Não. A Vale Saúde Sempre é uma alternativa para quem não tem plano de saúde ou não quer depender apenas do atendimento público do Sistema Único de Saúde (SUS).

#### Quais os benefícios da Vale Saúde Sempre?

- Consultas médicas presenciais com média de valor abaixo do mercado
- Consultas online com especialistas, a partir de R\$ ~~5070~~,00
- Pronto atendimento médico online, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com médicos generalistas por R\$ 49,90
- Rede ampla com atendimento de qualidade

- Mais de 3.000 tipos de exames laboratoriais e de imagem com valores acessíveis
- Sem carência
- Sem restrições para doenças preexistentes, idade e gravidez
- Assinatura familiar com inclusão de até 3 pessoas dependentes
- Até 35% de desconto em medicamentos em milhares de farmácias da nossa rede de atendimento em todo o Brasil
- Tratamentos como fisioterapia, RPG, acupuntura, fonoaudiologia, nutrição e psicologia por valores acessíveis
- Serviço gratuito de orçamento e agendamento de consultas e exames
- Ligue Saúde: orientação por telefone com especialistas em atendimento de saúde e emergências, 24h por dia, 7 dias por semana
- Telemedicina: consultas por vídeo com médicos qualificados, sempre que precisar, 24h por dia, 7 dias por semana.

### **A Vale Saúde Sempre tem algum tipo de carência?**

Na Vale Saúde não existe carência, independentemente da idade ou da condição de saúde. Também não existe carência para o pacote cirúrgico, no Hospital Oswaldo Cruz, Unidade Vergueiro, em São Paulo.

### **Como faço para contratar a Vale Saúde Sempre?**

Você pode contratar a assinatura direto do nosso site: [www.valesaude.com.br/assinaturas](http://www.valesaude.com.br/assinaturas)

1. Primeiro, você precisa escolher a assinatura ideal
2. Depois que assinar, é só aguardar as orientações no seu e-mail
3. Em seguida, baixe o aplicativo Vale Saúde, que está disponível para Android e iOS. Por lá, você vai ter todas as informações que precisa, inclusive o seu cartão virtual
4. E, com o aplicativo baixado no seu celular, faça o login com seus dados
5. Depois é só aproveitar os benefícios da sua assinatura.

### **Após contratar a Vale Saúde Sempre, em quanto tempo posso começar a usar?**

Você poderá usar depois da confirmação que será enviada em até 6 horas, via SMS ou no seu e-mail de cadastro.

### **Qual o nome do aplicativo e como acesso?**

O nome do aplicativo é Vale Saúde Sempre. Para acessar é necessário baixar esse aplicativo no seu celular.

- Se você não tiver baixado, basta entrar loja virtual do seu celular (Apple Store ou Play Store) e fazer o download
- Se você já tiver baixado, é só acessar com seu e-mail cadastrado e senha. Caso seja seu primeiro acesso, selecione “Primeiro acesso” para fazer o cadastro
- Se você esqueceu a sua senha, selecione “Fazer login” e depois em “Esqueceu sua senha?” e redefina sua senha

### **Posso acessar o aplicativo Vale Saúde Sempre em mais de um aparelho celular?**

Pode, sim. E, no caso do plano familiar, os dependentes também podem baixar o aplicativo e acessar a mesma conta. Lembre-se de usar o mesmo login e senha da pessoa titular da assinatura, sob responsabilidade do titular.

### **Criei uma conta no aplicativo Vale Saúde Sempre, mas estou com problemas para acessar. O que faço?**

Para dúvidas ou suporte relacionado ao aplicativo Vale Saúde Sempre, basta entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante por telefone ou WhatsApp no número 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado).

### **Como posso entrar em contato com a central de atendimento da Vale Saúde Sempre?**

Sempre que precisar, entre em contato com a Central de Atendimento da Vale Saúde por telefone ou WhatsApp no número 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado).

O atendimento é feito de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h, e nos sábados, das 7h às 12h.

## Vale Saúde Sempre e Vivo Móvel

### Como faço para contratar a Vale Saúde Sempre com a Vivo?

Clientes Vivo Móvel (Pós-pago ou Controle) podem fazer a contratação pelos canais digitais usando seu celular ou pelo computador.

#### Como contratar pelo Vivo App Store

1. Acesse a **Vivo App Store** pelo celular ou computador
2. Vá em Saúde e Bem-Estar e selecione “Vale Saúde Sempre”
3. Escolha a assinatura que deseja
4. Preencha seu número de telefone Vivo e selecione “Continuar”
5. Insira o **código** que irá receber via SMS
6. Depois vai aparecer uma tela com a informação que será enviado um SMS com instruções
7. E para ativar sua assinatura, entre no aplicativo Vale Saúde Sempre
8. Depois selecione "Primeiro Acesso" e informe o número de telefone Vivo usado para fazer a assinatura.

Para facilitar a sua busca do aplicativo dentro da **Vivo App Store**, busque pela barra de pesquisa no canto superior direito da página.

#### Como contratar pelo App Vivo, para Android e iOS

1. Acesse o **App Vivo**, abra a opção “Descubra” e depois selecione “Apps”
2. Depois acesse “Vale Saúde Sempre”
3. Se o seu celular for um iPhone, selecione novamente “Vale Saúde”. Se for Android, é só “Assinar” a opção que deseja
4. Insira o **código** que irá receber via SMS
5. Depois vai aparecer uma tela com a informação que será enviado um SMS com instruções
6. E para ativar sua assinatura, entre no aplicativo Vale Saúde Sempre
7. Depois, selecione “login” e informe o número de telefone Vivo usado para fazer a assinatura.

#### Como contratar pelo Portal Vivo

1. Acesse a aba “Produtos e Serviços” e selecione “Apps Avulsos”
2. Encontre o aplicativo Vale Saúde Sempre na seção de Saúde e Bem-Estar e selecione “Assine já”
3. Escolha a assinatura que deseja
4. Preencha seu número de telefone Vivo e selecione “Assinar”
5. Insira o **código** que irá receber via SMS
6. Você será informado que irá receber um SMS com instruções
7. Para ativar sua assinatura acesse o aplicativo Vale Saúde Sempre pelo seu celular
8. No aplicativo Vale Saúde, selecione “login” e informe o número de telefone Vivo usado para fazer a assinatura.

#### E atenção!

É necessário ativar o serviço via App Vivo antes de fazer o login no aplicativo da Vale Saúde Sempre.

Você receberá a cobrança da assinatura na sua fatura Vivo Móvel Pós-pago ou Controle a partir da data de contratação.

### **Como faço para ativar a Vale Saúde Sempre que contratei pela fatura Vivo?**

Para ativar sua assinatura Vale Saúde Sempre, você precisa baixar o aplicativo Vale Saúde Sempre no seu celular.

1. No aplicativo Vale Saúde Sempre, selecione "Primeiro Acesso" e informe o número de telefone Vivo usado para fazer a assinatura
2. Insira o **código** que irá receber via SMS
3. Complete seu cadastro com todas as informações necessárias
4. Crie uma senha segura
5. Agora é só aproveitar seus benefícios.

Nos próximos acessos, você deve entrar no aplicativo Vale Saúde Sempre usando o mesmo número de telefone e senha informados nessa etapa de ativação. Lembre-se que a cobrança da assinatura virá na sua fatura Vivo Móvel (Pós-pago ou Controle) a partir da data de contratação.

### **Já ativei minha assinatura pelo App Vivo, mas ainda estou com problemas para acessar minha conta no aplicativo Vale Saúde Sempre. O que fazer?**

Para dúvidas ou suporte relacionado ao aplicativo Vale Saúde Sempre, basta entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante, por telefone ou WhatsApp 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado).

### **Quem pode contratar a Vale Saúde Sempre com a Vivo? Todos os contratantes são elegíveis ao período promocional?**

Cientes Vivo que possuem os planos Pós-Pago e Controle (pessoa física) podem contratar a Vale Saúde Sempre com a Vivo. Quando houver promoções, somente novos assinantes serão elegíveis à oferta.

### **Como é feita cobrança da assinatura pela conta Vivo?**

A cobrança da assinatura virá na sua fatura Vivo Móvel Pós-pago ou Controle a partir da data de contratação e não da ativação. A renovação é feita automaticamente todos os meses.

### **Já tenho uma assinatura Vale Saúde Sempre por outro meio de pagamento. Como faço para vincular minha conta, agora que contratei o produto por meio da Vivo?**

Não é possível vincular sua conta Vivo a uma assinatura que já existe. Se você já assinou a Vale Saúde Sempre diretamente pelo site, será necessário cancelar.

### **Já tenho uma assinatura Vale Saúde Sempre por outro meio de pagamento. Ao ativar a assinatura pelo App Vivo, vou perder meu histórico?**

Você não perde seu histórico. É possível manter os dados de assinatura bloqueada ou inativa. Se precisar de ajuda, entre em contato com a Central de Atendimento ao Assinante, por telefone ou WhatsApp no número (11) 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado).

### **O que acontece com a assinatura Vale Saúde Sempre se eu cancelar meu plano Vivo?**

Se você cancelar seu plano Vivo, sua assinatura Vale Saúde Sempre também será cancelada e ficará disponível para uso até o final da contratação. Para contratar uma nova assinatura, basta ir ao nosso site [www.valesaude.com.br](http://www.valesaude.com.br) ou entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante por telefone ou WhatsApp no número (11) 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado).

### **Tenho dúvidas sobre a cobrança da assinatura Vale Saúde Sempre na minha fatura Vivo, como resolver?**

A cobrança da assinatura Vale Saúde Sempre, contratado na linha móvel, estará disponível na seção "Serviço de Interatividade" da fatura, e o nome do serviço irá constar no detalhamento da sua conta. Caso ainda tenha dúvidas, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo para clientes Móvel nos números \*8486 ou 1058.

Lembre-se: a cobrança da assinatura virá na sua fatura Vivo Móvel, Pós-pago ou Controle, a partir da data de contratação e não da ativação.

### **Sou cliente Vivo Móvel, consigo cancelar a Vale Saúde Sempre pelo aplicativo da Vivo?**

Se você for cliente Vivo Móvel, você pode cancelar de duas formas: pelo App Vivo ou via SMS.

#### **Pelo App Vivo**

1. Entre no seu App Vivo
2. Na seção "Meu Plano", selecione sua linha de celular que possui a assinatura contratada
3. Vá em "Gerenciar meus apps" e depois em "Maris serviços" > "Meus Apps"
4. Escolha o aplicativo que você quer cancelar
5. Para finalizar, selecione "Cancelar serviço".

#### **Por SMS**

1. Basta enviar um SMS com a palavra "SAIR" para o número 8432.

### **Vale Saúde Sempre e Vivo Controle**

#### **O que é o Vivo Controle Saúde?**

O Vivo Controle Saúde é um plano Controle, da Vivo, com a assinatura da Vale Saúde Sempre Individual inclusa.

#### **Como faço para acessar a Vale Saúde Sempre do meu plano Controle Saúde?**

É muito simples!

1. Baixe o aplicativo Vale Saúde no seu celular
2. Entre no aplicativo e selecione "Primeiro Acesso"
3. Informe o número de telefone usado para fazer a assinatura
4. Agora é só aproveitar seus benefícios.

#### **Já sou assinante da Vale Saúde Sempre. Como faço para vincular minha assinatura ao meu plano Controle Saúde?**

Se a sua assinatura Vale Saúde Sempre foi feita com o mesmo número de telefone que contratou o plano Controle Saúde, basta acessar o aplicativo Vale Saúde Sempre para usar seus benefícios. A sua assinatura anterior será cancelada, e a assinatura pelo Controle ficará ativa.

Se você já era assinante da Vale Saúde Sempre, por meio da Vivo, esta assinatura será cancelada, e a assinatura pelo Controle ficará ativa.

#### **Quero cancelar a assinatura Vale Saúde Sempre e continuar apenas com o plano Controle Saúde. É possível?**

Não. Para isso, é necessário cancelar o plano Controle Saúde e mudar para um plano Vivo que não possua a assinatura Vale Saúde Sempre. Você pode verificar as opções de planos no site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

#### **Aderi ao plano Controle Saúde, mas na minha cidade não tem Rede de Atendimento. Posso cancelar?**

Não. Para isso é necessário cancelar o plano Controle Saúde e mudar para um plano Vivo que não possua o serviço de saúde. Você pode verificar as opções de planos no site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

### **Cartão Vale Saúde Sempre**

#### **Onde o Cartão Vale Saúde Sempre é aceito?**

O Cartão Vale Saúde Sempre é aceito em todas as clínicas e laboratórios da nossa Rede de Atendimento para a realização de consultas médicas e exames, exceto em emergências. Também é aceito em todas as farmácias da nossa Rede de Atendimento, para desconto de até 35% na compra de medicamentos.

#### **O que é o Cartão Vale Saúde?**

É um cartão virtual que permite a pessoa titular e seus dependentes realizarem consultas médicas, exames laboratoriais e de imagem com qualidade a preços acessíveis, em uma ampla rede de especialistas, clínicas e laboratórios.

#### **Como funciona o Cartão Vale Saúde Sempre?**

- Por meio do aplicativo Vale Saúde Sempre, você pode solicitar o agendamento de consultas e exames
- Antes do atendimento, você deve recarregar o cartão com o valor da consulta ou exame que deseja realizar, mais a tarifa de recarga. O valor da recarga será informado no momento do agendamento
- No dia da consulta ou exame, apresente seu cartão virtual, disponível no aplicativo Vale Saúde e insira a senha de 4 dígitos que você recebeu por SMS no celular cadastrado. O valor do atendimento será debitado do saldo do seu cartão.

#### **Quem pode usar o Cartão Vale Saúde Sempre?**

O Cartão Vale Saúde Sempre pode ser usado por até 4 pessoas (titular + 3 dependentes). Os dependentes podem ser: cônjuge, filhos, enteados, pais, sogros, netos e avós. Não há restrições para doenças preexistentes, idade ou gravidez.

#### **Vou receber o Cartão Vale Saúde Sempre?**

Não. O Cartão Vale Saúde é um cartão virtual que está disponível apenas no aplicativo da Vale Saúde Sempre.

#### **A senha do aplicativo é a mesma do cartão?**

Não. A senha do aplicativo é de 6 dígitos, e você cria no momento do primeiro acesso. Já a senha do cartão virtual, que vai ser usada no momento do atendimento, é de 4 dígitos e será enviada via SMS no número de celular cadastrado.

#### **O cartão é aceito em emergências e pronto-socorro?**

Não. O cartão virtual só poderá ser usado em consultas e exames previamente agendados.

#### **O cartão permite acesso a pacotes cirúrgicos?**

Sim. O cartão Vale Saúde dispõe de pacotes cirúrgicos no Hospital Alemão Oswaldo Cruz – Unidade Vergueiro na cidade de São Paulo, com acesso a mais de 40 especialidades e 300 procedimentos cirúrgicos.

### **Dependentes**

#### **Como faço para incluir dependentes na assinatura?**

Para cadastrar seus dependentes, acesse o aplicativo Vale Saúde Sempre, vá na aba “Meus dependentes” e escolha o grau de parentesco.

#### **Quem eu posso incluir como dependente?**

O Cartão Vale Saúde Sempre pode ser usado por até 4 pessoas (titular + 3 dependentes). Dependentes podem ser: cônjuge, filhos, enteados, pais, sogros, netos e avós. Não há restrições para doenças preexistentes, idade ou gravidez.

#### **Dependentes têm acesso ao cartão Vale Saúde Sempre?**

Sim. Dependentes da assinatura podem baixar o aplicativo no celular para ter acesso ao cartão virtual, utilizando o mesmo e-mail cadastrado ou CPF e senha.

**Dependentes da assinatura também têm acesso ao desconto em medicamentos?**  
Sim! É só apresentar na farmácia o cartão virtual Vale Saúde Sempre e informar o CPF da pessoa titular.

## **Rede de Atendimento**

### **Onde verifico a Rede de Atendimento?**

No nosso site e aplicativo existe uma aba chamada "Rede de Atendimento". Por lá, você consegue pesquisar por especialistas, exames, terapias e muito mais.

### **Quais os serviços disponíveis na Rede de Atendimento?**

A Vale Saúde Sempre permite acesso a consultas com especialistas e mais de 3.000 tipos de exames laboratoriais e de imagem, além de tratamentos como fisioterapia, acupuntura, nutrição, fonoaudiologia e psicologia.

Há ainda pacotes cirúrgicos em parceria com o Hospital Alemão Oswaldo Cruz – Unidade Vergueiro na cidade de São Paulo.

## **Agendamento de Consultas e Exames**

### **O que são as consultas online?**

São consultas com especialistas via vídeo, que você pode acessar pelo seu celular ou computador, de onde você estiver.

### **Como faço para agendar uma consulta ou exame?**

No aplicativo da Vale Saúde, vá em "Solicitar agendamento" e selecione o que gostaria de agendar.

As opções são: consulta, consulta online, exame ou tratamento.

### **Posso agendar as consultas e exames direto nas clínicas e laboratórios?**

Pode. Caso realize o agendamento direto na clínica ou laboratório, nos avise por telefone ou WhatsApp no número (11) 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado).

## **IMPORTANTE**

- Faça uma recarga em seu cartão Vale Saúde Sempre antes da consulta ou exame
- Informe a clínica que vai usar o cartão Vale Saúde Sempre para ter acesso aos descontos
- O pagamento na clínica deve ser feito com o seu cartão Vale Saúde Sempre, nunca diretamente na clínica em dinheiro ou cartão de crédito.

### **Como pago as consultas e exames?**

Primeiro, é necessário recarregar seu Cartão Vale Saúde Sempre antes da consulta ou exame. A recarga pode ser feita com cartão de crédito, boleto bancário ou depósito. As consultas e exames devem ser pagas nas clínicas e laboratórios com o seu cartão Vale Saúde Sempre.

### **Quais os valores das consultas e exames?**

Os valores das consultas e exames variam de acordo com a região. Para verificar, acesse "Consultar preços" no aplicativo Vale Saúde Sempre.

### **O que acontece se eu me atrasar para a consulta presencial?**

A orientação é que entre em contato com a clínica, informe o atraso e verifique a possibilidade de o atendimento acontecer ou se será necessário remarcar para outra data. Sabemos que imprevistos acontecem, porém é necessário que siga as orientações repassadas durante o agendamento.

**Se eu não conseguir comparecer na consulta presencial, perco o dinheiro? É possível reagendar sem pagar mais nada?**

Para evitar a cobrança, é importante que desmarque a consulta com até 24h de antecedência. É possível reagendar o atendimento sem custo.

**O que acontece se eu me atrasar ou não conseguir comparecer na minha consulta por telemedicina?**

Você tem tolerância de até 5 minutos de atraso, se passar do prazo de tolerância, o valor será cobrado integralmente. Para evitar a cobrança, é importante que desmarque a consulta com até 24h de antecedência por telefone ou WhatsApp no número 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado). Imprevistos acontecem, assim como falhas de conexão.

**Como o médico irá me enviar a receita, atestado médico e solicitação de exames em uma consulta de telemedicina?**

Os documentos são enviados para o e-mail cadastrado ou por SMS no celular informado pela pessoa titular da assinatura.

**Consigo marcar consultas com quais médicos?**

Você poderá marcar consultas com médicos de qualquer especialidade da rede de atendimento. São cerca de 60 especialidades médicas disponíveis presencialmente e 20 especialidades por telemedicina. Verifique a nossa Rede de Atendimento pelo site da Vale Saúde ou pelo aplicativo em “Rede de atendimento”.

**A consulta é sempre com o mesmo médico?**

Para consultas de telemedicina (atendimento online), são vários médicos escalados ao longo do dia, então provavelmente sua consulta será com um médico diferente. O seu histórico de atendimentos anteriores fica registrado e, caso prefira passar sempre com o mesmo médico, solicite o agendamento no aplicativo. Lembrando que garantimos sempre o sigilo médico.

**Posso agendar consultas para os meus dependentes?**

Sim! Você pode agendar consultas e exames para os seus dependentes, uma vez que o cartão é de uso comum para todos.

**Como funcionam os pacotes cirúrgicos?**

Para iniciar o processo, é necessário marcar uma consulta médica no Hospital Oswaldo Cruz - Unidade Vergueiro, para confirmar se precisa da cirurgia. Se necessário, o médico fará o pedido de exames. A solicitação da cirurgia por parte do médico deverá ser enviada para a Central de Atendimento, que verifica o orçamento e auxilia no agendamento. O pagamento da cirurgia deve ser confirmado em até 5 dias úteis antes da data do procedimento. São cerca de 300 procedimentos cirúrgicos que podem ser realizados no Hospital Oswaldo Cruz – Unidade Vergueiro, na cidade de São Paulo.

Não há carência para agendamento.

**Descontos em Medicamentos**

**Como funciona o desconto em medicamentos?**

Com o cartão Vale Saúde Sempre, você e seus dependentes têm até 35% de desconto em medicamentos nas farmácias da nossa rede de atendimento. Para acessar esse desconto, apresente no caixa das farmácias parceiras o seu cartão Vale Saúde Sempre e informe o CPF do titular.

~~Você também conta com o desconto de 20% em medicamentos pelo convênio Vidalink. Apresente o seu cartão virtual Vale Saúde Sempre com a marca Vidalink e solicite a inclusão do número do seu cartão no sistema Vidalink, na opção de convênio Vale Saúde Sempre.~~



## **IMPORTANTE**

Para ter acesso a este benefício, vá em “Desconto medicamento” no menu principal do aplicativo Vale Saúde e dê o aceite no Termo de Consentimento. Em até 2 dias úteis seu desconto estará ativo na nossa rede de farmácias.

### **Preciso ter saldo no cartão para comprar os medicamentos com desconto?**

Não. Basta aceitar o Termo de Consentimento na aba "Desconto medicamento" no aplicativo Vale Saúde Sempre. Na farmácia, a forma de pagamento é de acordo com os meios aceitos por cada estabelecimento.

### **O desconto em medicamentos se aplica a todos os produtos da farmácia?**

Não, o desconto se aplica somente aos medicamentos.

### **Onde verifico a Rede de Farmácias?**

É só acessar o aplicativo Vale Saúde e, na aba “Desconto medicamento”, você pode conferir a rede de farmácias parceiras mais perto de você.

## **Recargas e Tarifas**

### **Como recarrego o Cartão Vale Saúde Sempre?**

No aplicativo Vale Saúde Sempre, vá na aba “Recarregar cartão” e selecione a forma como deseja pagar a recarga.

A recarga pode ser feita com cartão de crédito, boleto bancário ou depósito.

### **Como funciona a tarifa de recarga?**

Antes de utilizar o cartão, será preciso fazer uma recarga com o valor da consulta ou exame mais a tarifa de recarga.

Os valores das tarifas variam de acordo com o tipo de pagamento:

- Boleto bancário ou depósito identificado: tarifa de R\$ 3,00
- Cartão de crédito à vista: tarifa de 7% do valor carregado
- Cartão de crédito parcelado em até 3x: tarifa de 10% do valor carregado.

### **Como fazer a recarga via cartão de crédito?**

Para recarregar com o cartão de crédito:

1. Acesse a opção “Recarregar cartão” no menu principal do aplicativo Vale Saúde Sempre
2. Preencha o campo com o valor total que deseja ter no saldo de seu cartão
3. Caso já tenha saldo disponível, selecione se deseja usar esse saldo na recarga
4. Depois selecione "cartão de crédito" como forma de pagamento e preencha os dados do seu cartão de crédito
5. Carregue com o valor da consulta ou exame, somando com a tarifa de recarga, 7% se for à vista ou 10% se for parcelado em até 3x. O parcelamento é feito apenas pela central de atendimento.

### **Como fazer a recarga via boleto bancário?**

Para recarregar com o boleto bancário:

1. Vá na aba “Recarregar cartão” no menu principal do aplicativo Vale Saúde
2. Preencha o campo com o valor total que deseja ter no saldo de seu cartão
3. Caso já tenha saldo disponível, selecione se deseja usar esse saldo na recarga
4. Depois selecione "boleto bancário" como forma de pagamento
5. Carregue com o valor da consulta ou exame somando com a tarifa de recarga de R\$ 3,00.
6. Os boletos bancários podem ser pagos em qualquer banco, casa lotérica, internet banking ou pelo aplicativo do seu banco
7. Em até dois dias úteis após o pagamento do boleto, o saldo estará disponível no seu cartão.

### **Como fazer a recarga via depósito identificado?**

O pagamento pode ser feito em qualquer agência bancária do Banco Bradesco ou Itaú como depósito identificado para conta da Vale Saúde Sempre.

### **Dados da conta**

Administradora de Cartões S.A.

Bradesco: conta corrente nº 400211-3, agência 0031

Itaú: conta corrente nº 30656-0, agência 0300.

Recarregue com o valor da consulta ou exame somando com a tarifa de recarga de R\$ 3,00.

### **Como verifico o meu saldo e extrato?**

Para visualizar seu saldo e extrato no menu principal, acesse “Extrato”.

## **Telemedicina**

### **O que é telemedicina?**

Orientação médica ilimitada por meio de videochamada pelo aplicativo. O atendimento é feito 24 horas por dia, sete dias por semana, e o valor é R\$ 49,90 por consulta.

### **Quem pode usar o serviço de telemedicina?**

A Telemedicina é um serviço que pode ser usado pela pessoa titular da assinatura e todos seus dependentes cadastrados.

### **Como usar a telemedicina?**

No aplicativo Vale Saúde, vá em “Telemedicina” e escolha quem irá utilizar o benefício para iniciar atendimento, depois você será direcionado para a fila de espera.

Somente assinantes da Vale Saúde podem usar.

### **Quando posso usar a telemedicina?**

Se já for uma pessoa assinante da Vale Saúde Sempre, você pode usar o serviço sempre que for necessário. Use com responsabilidade.

## **Ligue Saúde**

### **O que é o Ligue Saúde?**

O Ligue Saúde é um serviço gratuito e ilimitado que você pode usar sempre que for necessário. Se você tiver dúvidas sobre saúde, terá atendimento especializado, 24 horas por dia, 7 dias por semana. O acesso é rápido e fácil.

### **Quem pode usar o Ligue Saúde?**

O Ligue Saúde é um serviço que pode ser usado pela pessoa titular da assinatura e todos seus dependentes cadastrados. Somente assinantes da Vale Saúde Sempre podem usar.

### **Como uso o Ligue Saúde?**

No aplicativo Vale Saúde Sempre, acesse “Ligue Saúde” e você será direcionado para o atendimento com as pessoas especialistas por meio de uma chamada gratuita pelo seu celular.

### **Quando posso usar o Ligue Saúde?**

Se já for uma pessoa assinante da Vale Saúde, você pode usar o serviço sempre que for necessário. Use com responsabilidade.

## **Cadastro**

### **Como saber a senha do aplicativo?**

No seu primeiro acesso, você cria uma senha de 6 dígitos. Caso você tenha esquecido essa senha, vá na tela de login e escolha a opção "Esqueceu sua senha" para redefinir a senha e acesso.

### **É possível alterar os dados cadastrais?**

Alguns dados como nome, CPF e data de nascimento **não podem ser alterados**, por isso, preencha essas informações com muita atenção.

### **Para alterar outros dados, como e-mail, siga as instruções:**

1. Entre no seu aplicativo Vale Saúde Sempre
2. Selecione o botão "Mais"
3. E em seguida "Meus Dados"
4. E pronto, atualize a informação que deseja.

### **Me cadastrei com o nome errado. O que eu faço?**

Nesse caso, você precisa entrar em contato com a nossa Central de Atendimento por telefone ou WhatsApp no número 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado).

### **Não consigo cadastrar meus dependentes. O que eu faço?**

Para assuntos relacionados ao cadastro, entre em contato com a Central de Atendimento por telefone ou WhatsApp no número (11) 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado).

Mas lembre-se que você pode adicionar até 3 pessoas dependentes na sua assinatura.

### **Quero mudar minha assinatura. Como funciona?**

Para mudar de assinatura, primeiro você precisa cancelar a sua assinatura atual. Para cancelar, entre em contato com a Central de Atendimento por telefone ou WhatsApp no número (11) 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado). Depois disso, é só acessar o nosso site, escolher a sua assinatura e fazer um novo processo de cadastro.

## **Cancelamento**

### **Como faço para cancelar a Vale Saúde Sempre?**

O cancelamento do Serviço cobrado em fatura do serviço SMP (Vivo) poderá ser efetuado através dos seguintes modos:

App "VIVO": selecione o Serviço e, ao final da página, terá a opção de "Cancelar Assinatura", Leia os termos e "Confirme" o cancelamento.

SMS: com o envio de SMS com a mensagem "SAIR" para o número "8432". Após esse processo, o TITULAR receberá uma mensagem de confirmação de cancelamento do Serviço, a qual deverá ser armazenada pelo usuário como prova do cancelamento.

O cancelamento do Serviço em cartão de crédito ou outra forma de pagamento que não seja através da fatura mensal do serviço SMP (Vivo) deverá ser solicitado na Central de Atendimento ao Assinante por telefone ou WhatsApp no número 3003-0256 (para ligações do interior, insira o DDD da capital do seu estado).

### **Se eu cancelar, perco o acesso no mesmo dia?**

Não. Ao solicitar o cancelamento do Serviço, você terá acesso até o final do ciclo de renovação do serviço pago, sendo que cada ciclo tem 30 (trinta) dias e inicia na data de contratação do serviço.

**É cobrado alguma multa de cancelamento?** Para assinaturas mensais, não tem multa no cancelamento, por não ser um plano fidelizado. As assinaturas: Trimestrais e Anuais, possuem fidelidade, com isso será cobrado uma multa de acordo com o dia da solicitação do cancelamento.

Para cancelamentos solicitados antes do término do período de permanência mínima, será cobrado uma multa de quebra de contrato do serviço, para isso, o valor a ser pago será de 50% em cima do valor das parcelas faltantes até o término do período contratado.

**E como é a forma de cobrança dessa multa?**

Se a forma de pagamento escolhida foi pela fatura Vivo, a multa será cobrada na sua fatura mensal em uma única parcela.

Se a forma de pagamento escolhida foi Cartão de crédito, o estorno dos 50% do valor da multa deve ser solicitado no momento do cancelamento. O valor será debitado no mesmo cartão de crédito que usou para pagamento da assinatura.

Se a forma de pagamento escolhida foi o Pix, o estorno dos 50% do valor da multa deve ser solicitado no momento do cancelamento. O valor será estornado após confirmação de dados da conta do titular.