



Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)

CONDIÇÕES GERAIS

**CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA À MULHER (ORIENTAÇÃO EM SAÚDE)****1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

ASSISTÊNCIA À MULHER (ORIENTAÇÃO EM SAÚDE) - 24 HORAS			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Assistência Mulher ou Gestante	A pedido da Cliente	. Ilimitado	. Ilimitado

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Mulher (Orientação em Saúde)** oferece atendimento consultivo feito por profissionais de saúde, por chamada de voz, ou vídeo conferência ou chat, esclarecendo dúvidas relativas a saúde da mulher como por exemplo tensão pré-menstrual, saúde sexual, saúde reprodutiva, menopausa e no caso da Gestante informações como atividades físicas na gestação, pré-natal, parto, amamentação, nutrição, saúde e bem-estar dos bebês e crianças.

Para interpretação do presente instrumento aplicam-se as definições das seguintes nomenclaturas abaixo relacionadas:

- a) **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde):** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**”, quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
- b) **Algoritmos Clínicos:** banco de dados de informações complexas que contém questões e informações, todas ligadas entre si e que utiliza uma lógica aplicada às perguntas e respostas, para conduzir um eficaz, eficiente e seguro processo. Os algoritmos deste serviço são baseados em sintomas, e compostos por um conjunto de questões interligadas, específicos por gênero e idade. Estes Algoritmos estabelecem quais informações são importantes para coletar e fornecer estratégias direcionais adequadas a partir da identificação de um sintoma a uma disposição (desfecho) clinicamente segura. Isto acontece dinamicamente através das perguntas disponíveis com base na resposta dos Beneficiárias à pergunta anteriormente feita e à habilidade de pensamento crítico do enfermeiro.
- c) **Anamnese:** é uma entrevista realizada pelo profissional de saúde com o cliente, que tem a intenção de ser um ponto inicial no diagnóstico de uma doença, ou uma resposta humana aos processos vitais no caso do profissional Enfermeiro.
- d) **APP:** é o aplicativo **Saúde 24 Horas** disponível nas plataformas *Apple App Store* ou *Google Play*, que trará ao Beneficiário ainda mais facilidade de acesso e interação com a Equipe de Saúde durante a Assistência em Saúde 24 Horas.



- e) **Beneficiária:** é a pessoa física, com residência permanente no Brasil, devidamente identificada pelo Contratante por ocasião da contratação das Assistências como elegível aos serviços mencionados por esta Condição Geral. Também denominado neste documento como “Cliente” ou “Usuário”.
- f) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- g) **Contratante:** Companhia de Seguros Aliança da Bahia
- h) **CRM:** Cédula de Identidade Médica, documento obrigatório que atesta o registro do médico e a legalidade do exercício de sua função.
- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Central de Assistência Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Orientação em Saúde por Telefone:** conjunto de orientações e informações em saúde é feito por equipe especializada, composta por enfermeiros e supervisionado por médicos. O objetivo é de orientar a Beneficiária na melhor conduta a ser tomada frente à descrição dos sintomas, esclarecendo dúvidas gerais sobre a saúde, fornecendo orientações educativas e de autocuidado.
- k) **Sistema de Apoio ao Atendimento:** é a ferramenta utilizada pela Equipe de Saúde que auxiliará exclusivamente na condução do atendimento da **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)**, vídeo ou chat, indicando possíveis vias de decisão que orientam para um diagnóstico ou encaminhamento correto, por certo que não substitui a interpretação e avaliação médica. O sistema é lastreado por Algoritmos Clínicos, com base em evidências cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

A Beneficiária terá direito ao Serviço de **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

A Beneficiária e seu(s) indicado(s) somente terá(ão) direito aos benefícios da Assistência, desde que devidamente registrados e habilitados no Cadastro.

Para a utilização, a Beneficiária deverá contatar a Central 0800 exclusiva para este Serviço, fornecendo todas as informações de Cadastro, de forma clara e exata para sua perfeita identificação e atendimento, ou por meio do App Saúde24h. Em determinados casos no contato telefônico, será preciso que a Beneficiária escolha a opção na URA respectiva ao serviço.

Para que a Beneficiária seja elegível à utilização da **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Que o contrato firmado entre Contratante e a Beneficiária esteja vigente na data do Evento.
- b) As informações dos Beneficiárias deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.



c) A Beneficiária deverá manter residência habitual no Brasil.

Por ocasião do atendimento da **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** por Telefone, para uma primeira avaliação do quadro clínico, a Equipe de Saúde fará questionamentos clínicos a Beneficiária, isto é, uma triagem embasada pelo Sistema de Apoio ao Atendimento e com suporte médico. Este atendimento pode ter 3 (três) desfechos, a Beneficiária:

- i. Receberá orientações de autocuidado; ou
- ii. Será direcionada a buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um Hospital;
- iii. Receberá indicação para realizar uma consulta médica presencial.

Caso a Beneficiária relate sintomas no atendimento prestado, mas não foi identificado uma urgência, no dia seguinte será feito o acompanhamento pela enfermeira através de uma ligação telefônica.

Nos casos de direcionamento a um hospital ou emergência, a Equipe de Saúde fará acompanhamento telefônico constante, até que a Beneficiária chegue no local indicado.

A **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** se reserva o direito de investigar a veracidade das declarações clínicas feitas pelo Beneficiárias.

A **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** também pode ser feita via *chat* ou vídeo chamada por aplicativo.

A **Assistência à Mulher (Orientação em 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 embarços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** ou coloquem em risco a segurança da Beneficiária, Prestador de Serviços ou terceiros.

O Aplicativo Saúde 24horas é uma conexão entre profissionais de saúde e beneficiárias e fornece apenas a tecnologia e a curadoria dos profissionais. Não nos responsabilizamos por opiniões ou quaisquer indicações feitas pelos profissionais, uma vez que os mesmos são autônomos, sendo remunerados por minuto de atendimento, e submetido as resoluções e normas de éticas e de conduta de seus conselhos de classe.

O profissional de enfermagem que atende através do Aplicativo **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** tem o respaldo jurídico na resolução 568/2018 do COFEN que regulamenta e autoriza a consulta de enfermagem.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Assistência à Mulher (Orientação em Saúde):** 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana. No caso do Aplicativo, é excluído o período de indisponibilidade para manutenção ou atualização do mesmo.



3.1. PASSO A PASSO PARA UTILIZAR O APP:

1. Realizar download do *App* (Saúde24h) nas lojas *Google Play* ou *Apple Store*, utilizando um smartphone com sistema IOS ou Android com acesso à internet;
2. Após instalar o *App*, o cliente deve entrar com o login e senha. O login será composto pelo CPF do Beneficiária e a Senha para o primeiro acesso será 12345.
3. Após este acesso é importante realizar a troca de senha, na qual deve conter no mínimo 5 caracteres.
4. Após as etapas anteriores, o Beneficiária estará pronto para utilizar as funcionalidades do *App*, bem como usufruir dos Serviços quando quiser ou precisar.

3.2. FUNCIONALIDADES DO APP SAÚDE 24H

O App permitirá que o Usuário execute as seguintes atividades:

- ✓ *Chat on-line* com a Central composta por uma Equipe de Saúde;
- ✓ Vídeo chamada;
- ✓ Ligação para a Central 0800;
- ✓ Armazenamento de prescrições médicas no *App* (fotos das prescrições);
- ✓ Alarmes e alertas (lembrete de compromissos e remédios);
- ✓ Conteúdos, matérias sobre saúde.

4. OS SERVIÇOS

A **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** ocorrerá sempre que a Beneficiária desejar orientações de um especialista em enfermagem relacionado a saúde da mulher, gestante ou mãe desde que solicitado exclusivamente pelo titular da Assistência ou seus dependentes devidamente cadastrados e dentro dos limites destas Condições Gerais.

O acionamento do serviço **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** Telefone, estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma ininterrupta e ilimitada através de um telefone 0800 ou pelo *App* para o Planos Individual.

Para correta interpretação dos Serviços, a Orientação em Saúde por Telefone terá as seguintes características:

- a) Profissionais de saúde habilitados à disposição da Beneficiária justamente nos momentos de maior necessidade;



- b) 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;
- c) Algoritmos clínicos já testados e homologados internacionalmente;
- d) Indicação de deslocamentos às emergências e hospitais somente quando necessário;
- e) Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- f) Fornecimento orientações de autocuidado;

Importante: o serviço de **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** é exercido apenas como promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento clínico, com o intuito de otimizar a assistência médica com orientações as Beneficiárias, não substituindo, sob nenhuma hipótese, qualquer Consulta médica, diagnóstico médico ou pronto atendimento, ou a qualquer outro profissional especializado.

Diante do caráter preventivo da prestação dos Serviços, o Prestador Credenciado é isento de qualquer responsabilidade caso a Beneficiária opte por não procurar serviço de profissional especializado, médico, hospitalar ou de pronto atendimento o em caso de indicação.

Os Serviços previstos nesta Condição Geral serão executados por profissionais devidamente habilitados e, desde que não haja impedimentos legais, devendo a Central de Atendimento, Contratante e a Beneficiária observar a legislação aplicável no Brasil, o que inclui todas as normas regulamentadoras da atividade médica.

O serviço **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** é executado por Prestadores Credenciados e qualificados.

IMPORTANTE: TODAS AS INFORMAÇÕES SERÃO BASEADAS EM PROTOCOLOS MÉDICOS QUE DETERMINARÃO OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS EM CADA SITUAÇÃO.

A **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** não substitui o acompanhamento médico, e os profissionais de saúde sempre vão encorajar o acompanhamento médico e seus respectivos tratamentos. Emergências devem ser encaminhadas diretamente ao serviço emergencial de sua cidade ou região (SAMU).

5. DECLARAÇÃO DE USO DO APLICATIVO SAÚDE 24HORAS

Ao aceitar os termos e políticas contidas neste documento a beneficiária estará inequivocamente declarando que:

- Todas as informações cadastrais fornecidas por você são verídicas.
- Reconhece nosso direito de a qualquer momento verificar as informações cadastrais solicitadas e solicitar o envio de informações complementares ou documentos comprobatórios das informações fornecidas.



- Tem plena consciência de que para o devido funcionamento do aplicativo, o seu dispositivo móvel tem de atender os requisitos mínimos de configuração solicitados. A Beneficiária deverá observar tais requisitos no Google Play ou Apple Store no momento do download;
- Tem plena consciência e entende que sendo um aplicativo de conexão entre duas pessoas, o bom funcionamento do mesmo depende das bandas de conexões locais.
- Tem plena consciência e entende que a **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** não é uma empresa de saúde e deste modo não pode ser responsabilizada única ou solidariamente por quaisquer consequências advindas dos atendimentos ocorridos através da **Assistência**.
- Tem plena consciência e entende que os profissionais cadastrados da **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)**, em momento algum poderão prescrever medicamentos controlados, propor tratamentos continuados de qualquer natureza, fazer diagnósticos ou emitir opiniões sobre enfermidades ou sintomas relatados.
- Tem plena consciência e entende que as consultas aos nossos profissionais são para apoio e atendimento consultivo através de orientação e informação.

6. SEGURANÇA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS

A **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** se compromete a manter dentro dos mais restritos padrões de segurança da informação, todo e qualquer dado fornecido pelas Beneficiárias, podendo estes serem fornecidos ou gerados através de imagens, diálogos e documentos obtidos através de interações dentro da plataforma, ou fornecidos pelas Beneficiárias em seus processos de uso e cadastramento.

Também não é fornecido os dados em hipótese alguma para terceiros sob qualquer circunstância, salvo sob medida judicial, ou pedido médico, e neste caso com autorização por escrito da Beneficiária, com identificação do médico solicitante.

O acesso de médicos as informações, aqui denominadas como prontuário das consultas, pode ser fornecido pela **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)**, mediante autorização da Beneficiária, que deve cadastrar seu médico na plataforma. O acesso será feito através de login exclusivo para médicos, com acesso restrito aos prontuários de sua ou suas pacientes exclusivamente.

A **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** garante certificações de segurança de padrões internacionais em todas as plataformas, e contratações de ferramentas de interação e banco de dados de confiabilidade comprovada.

As informações e atendimentos ficarão armazenados nos bancos de dados por 5 anos.



7. SIGILO E ÉTICA MÉDICA

As informações fornecidas pela Beneficiária, sujeito da prestação de serviços descrita neste instrumento, são legalmente confidenciais, somente poderão ser acessadas pela Equipe de Saúde envolvidos no atendimento, exceto para as exceções previstas em lei. As partes declaram-se cientes de que a equipe de Prestadores Credenciados poderá a qualquer tempo solicitar novas informações.

A **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** adotará todas as medidas necessárias para assegurar o cumprimento das obrigações de confidencialidade. Devendo ainda proteger as informações que receber.

A **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** 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.

O dever de sigilo previsto neste item não será aplicável quando houver obrigação legal de divulgação, em virtude de lei ou de decisão judicial, hipótese em que as informações confidenciais devem ser fornecidas exclusivamente para aquelas pessoas que, em virtude de tal obrigação legal ou decisão judicial, devam recebê-las, sendo que o Beneficiária deve ser previamente informado, por escrito, acerca de tal obrigação.

As informações registradas, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados, mantidos pelo Prestador Credenciado.

8. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência do serviço vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo:

A Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando o Cliente prestar informações inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- c) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A **Assistência à Mulher (Orientação em Saúde)** poderá cancelar, imediatamente e independentemente de notificação prévia, o direito do Cliente de utilização dos Serviços, quando este:

- a) Omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas inverídicas;
- b) Não satisfazer os pedidos de informações solicitadas pelo Aplicativo Assistência Mulher ou Gestante para atendimento;
- c) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.



9. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

10. EXCLUSÕES

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZARÁ FINANCEIRAMENTE OU PELA QUALIDADE DE SERVIÇOS, MESMO QUE FORNECIDOS POR PRESTADORES CREDENCIADOS, QUANDO NÃO DECORRENTES DE SUAS INSTRUÇÕES, CONFORME PREVISTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS.

DO MESMO MODO, A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA TAMBÉM NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR QUALQUER DANO DECORRENTE DE INFORMAÇÕES FALSAS, ADULTERADAS OU QUE, POR QUALQUER MEIO, POSSA INDUZIR A ERRO A EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO LAUDO RESPECTIVO.

A EUROP ASSISTANCE BRASIL NÃO EFETUARÁ QUALQUER REEMBOLSO DE DESPESAS REFERENTE A QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE INSTRUMENTO EM NOME DO BENEFICIÁRIA OU CONTRATANTE.

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA NÃO EFETUARÁ QUALQUER REEMBOLSO DE DESPESAS REFERENTE A QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE INSTRUMENTO EM NOME DO CLIENTE OU CONTRATANTE.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS

<https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information>

PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA

<https://www.sanctionsmap.eu/#/main>

PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:

<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Europ Assistance, na condição de mera intermediária, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pela(s) enfermeira(s) ou médico(s) que prestaram o atendimento;



b) Pelo atendimento integral das expectativas do cliente.

O Contratante declara estar de acordo com todos os termos e condições estabelecidos no presente documento.

O Contratante obriga-se a informar o Cliente das condições estabelecidas no presente documento para que este possa utilizar as Assistências