



## DÚVIDAS e INFORMAÇÕES

### 1. O que é TELESSAÚDE Ameplan?

Telessaúde é uma ferramenta que permite aos Beneficiários realizarem consultas online através do celular pelo APP ou pelo site da Ameplan Saúde.

### 2. Como faço para obter o APP Ameplan Saúde?

O APP Ameplan Saúde está disponível gratuitamente na Play Store do seu celular, para as plataformas Android e IOS. É só fazer o download, abrir e realizar seu cadastro. O cadastro vale tanto para o APP como para o site, portanto, se você já se cadastrou no portal Ameplan Saúde, pode entrar no APP com os mesmos dados e senha.

### 3. Como faço para utilizar o Telessaúde Ameplan?

O Telessaúde Ameplan pode ser utilizado pelo APP ou pelo site Ameplan Saúde. Após fazer o login, selecione a opção desejada e siga as orientações que vão aparecer na tela.

### 4. Quem pode utilizar o Telessaúde Ameplan?

O Telessaúde Ameplan é um serviço exclusivo para Beneficiários (titulares e dependentes) da Ameplan Saúde.

### 5. Quais são os tipos de consultas do Telessaúde Ameplan?

- Orientações online para dúvidas sobre sintomas do Covid-19.
- Pronto Atendimento Online Adulto e Infantil.
- Atendimento Online com Fonoaudiologia, Nutrição, Psiquiatria e Terapia Ocupacional.
- Agendamento e Realização de Consultas por Vídeo com Clínica Médica e Neurologia.

### 6. Como funcionam as consultas no Telessaúde Ameplan para Covid-19?

Caso o Beneficiário tenha sintomas e suspeite que possa ser Covid-19, é só iniciar a consulta pelo APP ou site, selecionar a opção Covid-19 e um médico fará o atendimento e avaliação. De acordo com a avaliação médica, será feito o direcionamento do seu caso clínico.

### 7. Como funcionam as consultas nas especialidades no Telessaúde Ameplan?

O Beneficiário acessa a opção pelo APP ou site Ameplan Saúde e fará um agendamento. No dia e horário marcado, receberá uma chamada e poderá realizar sua consulta com o médico na especialidade escolhida. Quando se tratar de crianças com idade inferior a 12 anos, os atendimentos serão realizados por pediatra, sempre com acompanhamento de um adulto responsável.

### 8. Quais casos podem ser atendidos no Pronto Atendimento Online?

Todos os casos que são considerados como urgências simples como cefaléia, tonturas, rinites, resfriados comuns, alergias, dor de garganta, síndromes gripais, problemas gastrointestinais, dores musculares, irritações oculares, ferimentos leves e sintomas relacionados ao Covid-19

### 9. Essas consultas terão algum custo adicional?

As consultas serão GRATUITAS para os planos sem coparticipação. Para os planos com coparticipação, as consultas de Pronto Atendimento Online também não serão cobradas, mas as demais especialidades serão descontadas conforme tabela e critérios contratuais.

### 10. Como será o atendimento para as crianças?

Quando se tratar de crianças com idade inferior a 12 anos de idade, os atendimentos serão realizados por Pediatras, entretanto deverá ser acompanhada por algum adulto responsável, por ordem de acesso.

### 11. Qual a ordem de atendimento no Pronto Atendimento Online Adulto?

O atendimento no Pronto Atendimento Online Adulto priorizará atendimento a idosos, os demais seguirão a ordem de acesso no TELESSAÚDE AMEPLAN. Ao fazer o login e selecionar a opção, caso os médicos estejam em atendimento, o paciente será direcionado para uma tela de espera mostrando a quantidade de atendimentos que estão na sua frente.

## 12. Como devo me preparar para ser atendido?

Para que seu atendimento seja realizado com qualidade, pedimos que observe as orientações a seguir:

- Esteja em um ambiente iluminado e silencioso.
- Se tiver exames, esteja com eles em mãos para mostrar ao seu médico!
- Você poderá utilizar qualquer dispositivo computador ou celular para acessar sua consulta. Porém, sugerimos que dê preferência ao seu celular.
- Esteja com áudio/microfone ativados, assim como a câmera funcionando e bem posicionada para você.
- Use trajes adequados, pois, apesar de ser por vídeo, a sua consulta acontecerá com a mesma seriedade e profissionalismo.
- Certifique-se que seus aparelhos eletrônicos estejam funcionando e devidamente carregados.
- É fundamental que você esteja com seu Wifi ou 4g habilitados.

## 13. Quem são os médicos do Telessaúde Ameplan?

Os médicos que atendem no Pronto Atendimento Online, são médicos das Redes Referenciada e Credenciada da Ameplan Saúde, todos com treinamento para atendimento online.

## 14. É necessário agendar a consulta no Telessaúde Ameplan?

As consultas não são agendadas para orientações do Covid-19 e nem no Pronto Atendimento Online. Os atendimentos são realizados na hora, seguindo a ordem de acesso no TELESSAÚDE AMEPLAN.

Somente as consultas em Clínica Médica, Neurologia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Terapia Ocupacional devem ser agendados no próprio APP ou no site da Ameplan Saúde.

## 15. Qual é o horário de funcionamento do Telessaúde Ameplan?

- O serviço de orientação para o Covid-19, consultas em Clínica Médica, Neurologia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Terapia Ocupacional, funcionam de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- O atendimento do Pronto Atendimento Online é de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

## 16. Os médicos vão passar receita médica e solicitar exames, se for o caso?

Sim. Os médicos que irão atender pelo Pronto Atendimento Online poderão emitir receitas eletrônicas, inclusive para medicamentos controlados, com exceção das receitas talonadas azuis e amarelas. Esses documentos são válidos em território nacional e ficarão disponíveis para download na seção “Histórico” do site ou APP Ameplan Saúde.

Se houver necessidade de realização de exames complementares o paciente será encaminhado para tratamento ambulatorial na rede Ameplan Saúde.

## 17. O Telessaúde Ameplan fornece atestado médico?

Sim. O atestado médico poderá ser emitido a critério médico, com assinatura digital e ficará disponível para download na seção “Histórico” do site ou APP Ameplan Saúde.

## 18. Posso realizar consulta de retorno e fazer acompanhamento do meu tratamento através do Telessaúde Ameplan?

Não. O Telessaúde Ameplan é um serviço de atendimento que evita que o Beneficiário se desloque para atendimento em unidades clínicas e prontos socorros, podendo ser atendido no conforto do seu lar.

Tratamentos de acompanhamentos sequenciais e tratamentos devem ser feitos com consultas agendadas nos ambulatórios da rede de atendimento do seu Plano Ameplan Saúde.

## 19. Em quais casos devo procurar o Pronto Socorro presencialmente?

O sistema de Pronto Atendimento Online é voltado apenas para urgências médicas simples. Portanto, em casos graves como suspeita de derrame, suspeita de infarto, alterações de consciência ou traumas (cortes profundos, fraturas), procure imediatamente o Pronto Socorro mais próximo da sua residência, de acordo com a categoria do plano contratado.

## 20. Em casos de dúvida, como devo proceder?

Em casos de dúvidas, consulte o SAC Ameplan Saúde, 7 dias por semana, 24 horas por dia: 2766-1800.