



DESCRITIVO DO SERVIÇO

Telemedicina - Clínico 24/7

Assistência Médica do Trabalhador

O que é o Serviço de Clínico Geral Online 24h

O serviço de Clínico Geral Online 24h da FETRAB Assist oferece acesso imediato a atendimento médico com clínico geral, via teleconsulta, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Basta o usuário acessar o WhatsApp da FETRAB Assist, confirmar seus dados e aguardar na fila virtual para ser atendido por um médico clínico geral.

O atendimento é 100% digital, sem necessidade de deslocamento ou agendamento prévio. Ao final da consulta, o médico pode emitir receitas, pedidos de exames e atestados médicos, todos com validade legal e assinatura digital (ICP-Brasil).

Exemplo Prático de Uso do Serviço

Situação: Camila está com sintomas de gripe durante a madrugada. Passo a passo:

1. Camila acessa o WhatsApp da FETRAB Assist no número **(71) 3321-8866** e seleciona a opção "Clínico Geral Online 24h".
2. Confirma sua data de nascimento e aceita as condições de atendimento.
3. Confirma os requisitos técnicos (internet, câmera, microfone).
4. Recebe o protocolo e o link de acesso à teleconsulta.
5. É atendida pelo médico clínico geral via videochamada.
6. Recebe receita e atestado digitalmente por e-mail em até 24h.

SUMÁRIO

04 — Canais para Acionamento

04 — Abrangência do Serviço

04 — Especialidades Disponíveis

04 — Valor da Coparticipação

04 — Carência

04 — Limite de Utilização

05 — Como Utilizar

06 — Políticas

07 — Dúvidas Frequentes

Canais para Acionamento

- WhatsApp: (71) 3321-8866
- Portal de Agendamento: Link do Portal — Usuário: CPF / Senha: 6 primeiros dígitos do CPF

Abrangência do Serviço

Cobertura nacional: o serviço está disponível em todas as regiões do Brasil.

Especialidades Disponíveis

Clínico Geral — atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados.

Valor da Coparticipação

Este serviço é 100% gratuito, sem coparticipação. Não há custo adicional para o usuário.

Carência

Carência padrão de 30 dias, exceto em condições especiais definidas pela empresa contratante.

Limite de Utilização

Este produto não possui limite de utilização. O usuário pode acessar o serviço quantas vezes necessitar.

Como Utilizar: Solicitação via WhatsApp ou Link

1ª ETAPA: Contato Inicial

Ao acessar o WhatsApp no número **(71) 3321-8866**, o usuário visualizará o menu com as seguintes opções:

1. Especialidades Presenciais
2. Especialidades Online
3. Terapias Online
4. Auxílio Exame
5. Auxílio Medicamento
6. Clínico Geral Online 24h
7. Clube de Desconto
8. Preciso de ajuda
9. Encerrar Atendimento

Observação: somente os serviços incluídos no plano contratado estarão disponíveis para acionamento. Atendimento humano disponível de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h (exceto feriados).

2ª ETAPA: Confirmar data de nascimento

A atendente virtual solicitará a confirmação da data de nascimento do paciente.

3ª ETAPA: Aprovação das condições de realização da consulta

O usuário deve concordar com as condições de realização, que incluem:

- Manter o celular ligado e acompanhar a fila de atendimento até ser chamado
- Estar em local calmo e silencioso durante a teleconsulta
- Ao ser chamado, realizar a leitura e aceite do Termo de Consentimento e ativar a câmera e o microfone
- Ao final da consulta, avaliar o atendimento

4ª ETAPA: Aprovação dos requisitos de realização da consulta

O usuário deverá confirmar que atende aos seguintes requisitos técnicos:

- Ambiente bem iluminado, calmo e sem ruídos
- Câmera e microfone habilitados
- Internet estável, preferencialmente via Wi-Fi
- Navegador compatível e atualizado: iOS: Safari ou Chrome / Android: Chrome, Firefox ou Edge



5ª ETAPA: Recebimento do Protocolo e Link da consulta

O usuário receberá um protocolo da solicitação e o link de acesso à fila de atendimento da teleconsulta. Ao clicar no link, será direcionado automaticamente ao navegador, onde aguardará ser chamado. Se houver outro atendimento em andamento, o sistema informará a posição na fila e o tempo estimado de espera.

6ª ETAPA: Recebimento de Receita, Pedido ou Atestado

Quando necessário, o profissional poderá solicitar o e-mail do usuário durante a consulta para envio de receita, pedido ou atestado médico. O documento será enviado diretamente para o e-mail informado, em até 24 horas após a realização da consulta.


Política de Estorno

- Cartão de crédito: estorno junto à operadora, podendo ocorrer em até 5 dias úteis.
- PIX: devolução para a conta de origem em até 24 horas úteis após validação.

Política de Reembolso

- Autorização prévia obrigatória antes da consulta, feita pela equipe da **FETRAB Assist** após não ser localizado um profissional/clínica apto para atendimento na região.
- Nota fiscal precisa conter: nome do paciente, data, valor, CNPJ da clínica e especialidade.
- Solicitação deve ser feita em até 7 dias corridos após a consulta.
- Pagamento do reembolso em até 7 dias úteis, via PIX para o titular da nota.

Política de Reagendamento

- Reagendamentos devem ser solicitados com antecedência mínima de 24 horas da consulta agendada.
- Em caso de não comparecimento sem aviso (no-show), o reembolso não será concedido.
- Clínicas com alta taxa de reagendamentos  ados poderão ser descredenciadas.

Dúvidas Frequentes

Poderei ser atendido sempre pelo mesmo profissional?

Não há garantia de que determinado(a) profissional que já realizou um determinado atendimento em favor do(a) usuário mantenha seus atendimentos por meio da plataforma. No caso de um profissional de saúde não mais prestar atendimentos por meio da plataforma não haverá qualquer obrigação da plataforma em informar os dados e contatos deste profissional ao(à) usuário(a), tendo em vista se tratar de informações pessoais e confidenciais do(a) profissional.

O CID (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde) consta nos atestados emitidos?

Sim. O código CID é inserido e consta nos atestados emitidos pela equipe da plataforma, desde que seja solicitado ao médico no momento da consulta, visto sua autorização ser através do termo de aceite que é enviado antes de entrar na teleconsulta.

Quais são os canais para agendamento?

Através do WhatsApp no número (71) 3321-8866, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Caso tenha alguma divergência ou não conformidade, qual canal devo contatar?

Sempre através do WhatsApp no número (71) 3321-8866, de Segunda a Sexta-Feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados para equipe de suporte.

Como recebo a receita ou atestado?

Os documentos são enviados digitalmente  com assinatura médica válida (ICP-Brasil).



FETRAB *Assist*
Assistência Médica do Trabalhador

Assistência à Saúde do Trabalhador

FALE CONOSCO

Telefone: (71) 3321-8866

Site: fetrabassist.com.br

WhatsApp: (71) 3321-8866