



## DESCRITIVO DO SERVIÇO

**Consultas Médicas Presenciais**

*Assistência Médica do Trabalhador*

---

## O que é o Serviço de Consultas Médicas Presenciais

---

O serviço de Consultas Médicas Presenciais da FETRAB Assist oferece ao usuário acesso facilitado a mais de 20 especialidades médicas em clínicas particulares, em qualquer lugar do Brasil. O agendamento é feito de forma simples e digital, via WhatsApp ou Portal, e o usuário paga apenas uma coparticipação fixa de **R\$ 50,00**, com a plataforma cobrindo até **R\$ 200,00** do valor da consulta.

Esse modelo é conhecido como **Regra 200/50**: a FETRAB Assist cobre até R\$ 200 e o cliente paga apenas R\$ 50 de coparticipação. O limite é de até **02 consultas por mês**.

### Exemplo Prático de Uso do Serviço

---

**Situação:** Ana precisa de uma consulta com cardiologista. Passo a passo:

1. Ana envia mensagem para o WhatsApp da FETRAB Assist no número **(71) 3321-8866** e seleciona "Especialidades Presenciais".
2. Informa a especialidade desejada, dias e horários disponíveis.
3. A equipe localiza uma clínica parceira na região de Ana (até 20km).
4. Ana recebe a confirmação do agendamento com data, horário e endereço.
5. No dia da consulta, Ana comparece à clínica e é atendida pelo especialista.
6. Após a consulta, recebe os documentos médicos (receitas, pedidos, atestados).

---

# SUMÁRIO

---

**04** — Canais para Acionamento

**04** — Abrangência do Serviço

**04** — Especialidades Disponíveis

**04** — Valor da Coparticipação

**04** — Cobertura Máxima

**04** — Critérios de Seleção da Clínica

**04** — Carência

**04** — Limite de Utilização

**05** — Como Utilizar

**07** — Políticas

**08** — 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, com rede aberta de clínicas particulares.

---

## Especialidades Disponíveis

---

Mais de 20 especialidades médicas, incluindo: Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Psiquiatria, Urologia, entre outras.

---

## Valor da Coparticipação

---

Coparticipação fixa de **R\$ 50,00** por consulta, paga pelo usuário diretamente à **FETRAB Assist** para agendamento e realização da consulta.

---

## Cobertura Máxima

---

A FETRAB Assist cobre até **R\$ 200,00** por consulta. Caso o valor da consulta exceda esse limite, o usuário será informado previamente.

---

## Crterios de Seleção da Clínica

---

- Raio de até 20 km do endereço do usuário
- Horário de funcionamento: segunda a sexta, das 08h às 18h

---

## Carência

---

Este produto, por padrão, não possui carência. Entretanto, a empresa contratante pode aplicar um período de carência conforme sua estratégia comercial.

---

## Limite de Utilização

---

Até 02 consultas por mês.

## 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 dados pessoais

A atendente virtual solicitará a confirmação dos dados pessoais do paciente, incluindo nome completo e data de nascimento.

### 3ª ETAPA: Escolher especialidade e preferências

O usuário informará a especialidade médica desejada, dias da semana disponíveis, melhor horário para agendamento e observações relevantes.

#### **4ª ETAPA: Agendamento**

A equipe da FETRAB Assist localizará uma clínica parceira na região do usuário (raio de até 20km) e realizará o agendamento. O usuário receberá a confirmação com data, horário e endereço da clínica.

#### **5ª ETAPA: Realização da Consulta**

No dia agendado, o usuário comparece à clínica no horário marcado. A coparticipação de R\$ 50,00 é paga diretamente à FETRAB Assist antes da consulta.

#### **6ª ETAPA: Recebimento de Documentos**

Após a consulta, o usuário recebe os documentos médicos necessários: receitas, pedidos de exames, atestados e encaminhamentos, conforme a avaliação do profissional.

#### **7ª ETAPA: Pagamento da Coparticipação**

O pagamento da coparticipação pode ser realizado via PIX ou cartão de crédito (até 4x), conforme as opções disponíveis no momento do agendamento.

#### **8ª ETAPA: Avaliação do Atendimento**

Após a consulta, o usuário será convidado a avaliar o atendimento, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços da FETRAB Assist.

---

## Políticas

---

### 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.
- Casos com responsável legal (menores, idosos, incapazes) são permitidos com documentação válida.
- Caso o plano tenha coparticipação, o valor do reembolso será descontado o devido valor de coparticipação do plano.

### 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

---

### Quanto custa a consulta presencial?

O usuário paga apenas R\$ 50,00 de coparticipação. A FETRAB Assist cobre até R\$ 200,00 do valor da consulta.

### Quantas consultas posso fazer por mês?

Até 02 consultas presenciais por mês.

### 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.

### 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 s





**FETRAB** *Assist*  
Assistência Médica do Trabalhador

Assistência à Saúde do Trabalhador

---

## FALE CONOSCO

Telefone: (71) 3321-8866

Site: [fetrabassist.com.br](http://fetrabassist.com.br)

WhatsApp: (71) 3321-8866