



## DESCRITIVO DO SERVIÇO

**Telemedicina - Especialidades**

*Assistência Médica do Trabalhador*

---

## O que é o Serviço de Telemedicina - Especialidades

---

O serviço de Telemedicina - Especialidades da **FETRAB Assist** oferece ao usuário acesso a mais de 20 especialidades médicas por teleconsulta, sem coparticipação. O agendamento é feito via WhatsApp ou Portal, e o atendimento é realizado por videochamada, com emissão de documentos médicos (receitas, pedidos, atestados) em até 24 horas após a consulta.

O serviço é **100% gratuito** para o usuário, sem custo adicional, e está disponível em todo o território nacional.

### Exemplo Prático de Uso do Serviço

---

**Situação:** Pedro precisa de uma consulta com dermatologista. Passo a passo:

1. Pedro acessa o WhatsApp da **FETRAB Assist** no número **(71) 3321-8866** e seleciona "Especialidades Online".
2. Informa a especialidade desejada e seus dados pessoais.
3. Confirma data de nascimento e aceita as condições de atendimento.
4. Recebe o protocolo e o link de acesso à teleconsulta.
5. É atendido pelo especialista via videochamada.
6. Recebe receita e pedidos de exames 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

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.

---

## Especialidades Disponíveis

---

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

---

## Valor da Coparticipação

---

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

---

## 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

---

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: Início da Triagem

Após a escolha do serviço, o usuário será conduzido a uma triagem automatizada que coletará as seguintes informações: especialidade médica desejada, dias da semana disponíveis, melhor horário para agendamento e observações relevantes.

### 3ª ETAPA: Confirmar data de nascimento

A atendente virtual solicitará a confirmação da data de nascimento do paciente. Atenção: o atendimento está disponível apenas para pacientes com idade superior a 13 anos.

#### **4ª 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

#### **5ª 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

#### **6ª 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.

#### **7ª 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.

---

## 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

---

### **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 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.

### **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](http://fetrabassist.com.br)

WhatsApp: (71) 3321-8866