

MANUAL



# helpS saúde



### Resumo das ofertas e descontos:

- Consultas e Exames Presenciais com até 80% de desconto
- Descontos em medicamentos
- Consulta Médica Online com clínico geral e alguns especialistas – consulte este manual
- Agendamento Personalizado na central

Benefícios para você e para + 3 pessoas adicionais indicadas livremente por você.

---

A utilização do seu cartão de descontos é de livre escolha, exceto a Consulta Médica Online que possui um **Limite de utilização: Uso limitado a 15 (quinze) acionamentos mensais.**

---

Agendamento Personalizado helpS Saúde 0800 000 1403

Site: <https://santanderhelps.redemaisaude.com.br>

APP para Android e IOS: helpS Saúde

Importante! helpS Saúde não é um plano ou seguro saúde, é uma alternativa que viabiliza, entre outros, descontos em consultas e exames junto aos parceiros da rede de descontos, sendo de exclusiva responsabilidade do cliente a escolha e pagamento dos serviços oferecidos pelos profissionais habilitados.



## Como baixar o Aplicativo helpS Saúde?

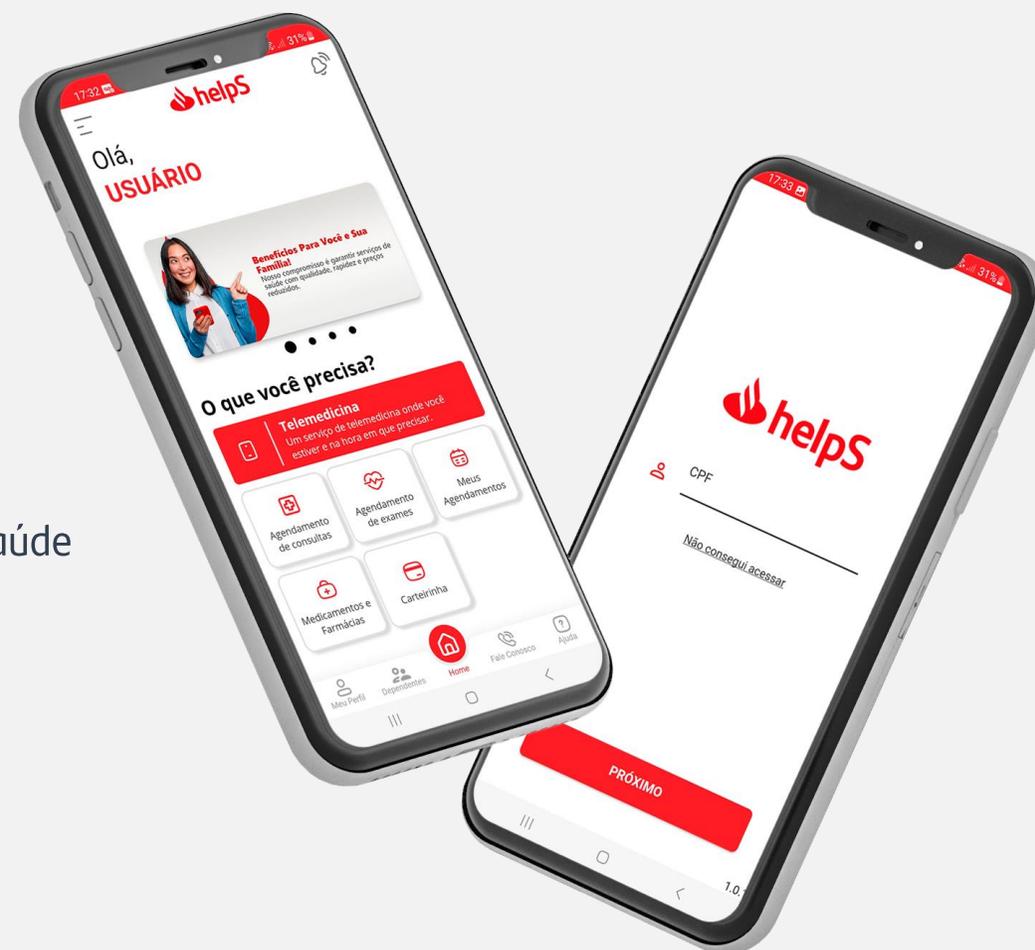
### Para celulares nos modelos IOS

Basta acessar o App Store no seu iPhone e procurar por helpS Saúde



### Para celulares nos modelos Android

Basta acessar o Google Play no seu smartphone e procurar por helpS Saúde



## Como cadastrar dependentes?



### Acesso rápido

 Dados cadastrais

 Atendimento Presencial

 Agendamento de exames

 Medicamentos e Farmácias

 Meus agendamentos

 Carteirinha

 Fale conosco

 Orientação de Saúde Online

 Dependentes

1. O cliente deve fazer o login no portal do cliente no app ou no site (**Login e senha são o seu CPF**)
2. Escolha a opção dependentes
3. Logo em seguida clique em novo dependente
4. Preencha a ficha cadastral do dependente
5. Cliente em salvar informações de cadastro.



## 1. AGENDAMENTO PERSONALIZADO DE EXAMES E CONSULTAS PRESENCIAIS COM DESCONTO

O Cliente que deseja realizar uma consulta ou exame na rede de descontos, pode solicitar o agendamento da central de atendimento.

Nossa equipe recepcionará a solicitação e irá buscar as melhores opções de clínicas e laboratórios, com base na localização informada pelo cliente. Em até 48 horas úteis, entraremos em contato com o Cliente informando as opções compatíveis com a data, local e horário solicitado.

Após escolher uma opção, nossa equipe entrará em contato com a clínica ou laboratório parceiros da rede de descontos e irá confirmar o agendamento para o cliente, logo em seguida, o Cliente receberá a Guia de Encaminhamento com informações sobre o médico, horário, local, valor cobrado na consulta particular e valor que ele irá pagar a com a utilização do cartão de descontos do helpS Saúde. O envio será por WhatsApp ou e-mail.

### 1.1 COMO AGENDAR UMA CONSULTA OU EXAME COM A CENTRAL DE ATENDIMENTO

1. O cliente deve entrar em contato pelo telefone **0800 000 1403**, informar qual serviço precisa agendar e bairro que melhor lhe atende.
2. O Agendamento Personalizado anotarás as informações para que possa atender as solicitações do cliente
3. Em até 2 dias úteis, o Agendamento Personalizado entrará em contato com o cliente para informar as opções de agendamento.
4. Se o cliente concordar com as opções, então ele poderá fazer a confirmação do agendamento e comparecer na clínica no dia e horário agendado.
5. O Agendamento Personalizado encaminhará pelo WhatsApp do cliente uma guia de encaminhamento com todas as informações do agendamento.
6. No dia agendado o cliente deverá comparecer na clínica com a guia de encaminhamento e um documento com foto.
7. O pagamento da consulta, com a redução acordada com o parceiro da rede de descontos, será realizado de acordo com os meios de pagamento disponíveis no local.



## 2. CONSULTA MÉDICA ONLINE

O serviço de Consulta Médica Online é composto pela orientação inicial (teletriagem) e a Consulta Médica Online, sendo que a Consulta Médica Online será realizada pelo clínico geral e, quando necessário, direcionada ao especialista, dentro do rol previsto neste material, com parceiros da rede de descontos, devendo ser observados procedimentos do item 1, mediante agendamento e disponibilidade do serviço. O cliente pode ser direcionado a realizar agendamento em uma consulta presencial particular.

**Limite de utilização: Uso limitado a 15 (quinze) acionamentos mensais, não cumulativos.**

### 2.1 ORIENTAÇÃO INICIAL

O serviço de Orientação Inicial (Teletriagem) é realizado por uma equipe especializada formada por profissionais de enfermagem, com funcionamento 24h x 7 dias da semana, por meio de uma chamada gratuita (0800), no aplicativo ou Portal do cliente. O serviço teletriagem cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei Geral de Proteção de Dados e Código de Ética Médica, protegendo de forma ética e segura todas as informações. Este atendimento poderá ter três (3) desfechos:

- a) O cliente receberá orientações de autocuidado;
- b) O cliente será direcionado a buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um hospital;
- c) O cliente será convidado a participar de uma consulta eletiva ou pronto atendimento. Nesses casos a equipe perguntará o que o cliente prefere: (i) ser transferido para uma Consulta Médica Online ou (ii) ter a Consulta Médica Online agendada para outro momento mais oportuno e cômodo para o cliente.



## 2.2 CONSULTA MÉDICA ONLINE – OUTRAS INFORMAÇÕES

A consulta médica online é o atendimento realizado por médicos Clínicos Gerais ou especialistas, por meio de vídeo chamada. Após a orientação de saúde online será analisado a disponibilidade do clínico para a consulta online. Após o agendamento será disponibilizado um link via SMS para acesso à consulta médica online.

- a) Funcionamento 24h x 7 dias da semana por meio de de chamada gratuita (0800); limitados a 15 atendimentos totais por mês, não cumulativos
- b) Vídeo chamada pelo App ou Portal do Cliente;
- c) Profissionais de saúde habilitados (Enfermeiros e Médicos);
- d) 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;
- e) Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- f) A vídeo consulta pode ser realizada na hora ou ser agendada, conforme disponibilidade de agenda dos profissionais e por opção e conveniência do cliente, qualquer dia do ano;
- g) Possibilidade de solicitação de exames complementares para diagnóstico e agendamento de nova vídeo consulta, com caráter de retorno, para a interpretação dos resultados dos exames;
- h) Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- i) A utilização da Consulta Médica Online não é indicada para atendimento de emergências médicas;
- j) Ocorrerá Indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais somente quando identificado como necessário pelos profissionais médicos responsáveis pelo atendimento;

**Especialidades disponíveis na Consulta Médica Online : Cardiologista, Clínico Geral, Pediatra, Endocrinologista e Ortopedista.**



### 2.3 COMO ACIONAR A CONSULTA MÉDICA ONLINE:

1. O cliente deverá acessar o portal do cliente no aplicativo ou site do **helpS Saúde** com seu CPF e senha, ou ligar no 0800
2. Escolha a opção **CONSULTA MÉDICA ONLINE**, podendo ser entre as opções (ligação telefônica ou chamada de vídeo)
3. Irá escolher para quem é a consulta (Se é para ele(a) mesmo ou dependente)
4. Deve preencher o questionário de saúde e a ficha com os sintomas apresentados
5. Fará uma triagem com o enfermeiro que irá avaliar os sintomas apresentados e direcionar ao clínico geral
6. Após a confirmação de agendamento da consulta online com o médico, a enfermeira entrará em contato com o cliente para informar o horário da consulta.
7. Após a consulta ser agendada, o cliente receberá um Link por e-mail e SMS para acessar a sala da consulta médica online.
8. Após a consulta com o clínico geral, caso julgue necessário, ele encaminhará o cliente para um especialista.

### 3. CONSULTAS E EXAMES PRESENCIAIS COM DESCONTO

Disponibiliza ao cliente acesso a uma extensa rede de clínicas e laboratórios parceiros da rede de desconto, oferecendo redução de 20% a 80% no valor de uma consulta e/ou exames particulares.

Para agendamento de consultas, exames ou serviços complementares com redução de até 80% do valor, o Cliente deverá utilizar central de atendimento e agendamento, selecionando a especialidade, localidade, data e horário desejado para atendimento. O agendamento estará subordinado à disponibilidade do parceiro da rede de desconto. Em caso de reagendamento, o Cliente deverá realizar uma nova solicitação.

Segue abaixo a tabela de especialidades disponíveis no serviço CONSULTAS COM DESCONTO:



### 3.1 CONSULTAS E EXAMES PRESENCIAIS ELEGÍVEIS AO DESCONTO – TABELA POR ESPECIALIDADES

Especialidades Médicas		Terapias
Alergia e Imunologia	Ginecologia e Obstetrícia	Acupuntura
Anestesiologista	Hematologia e Hemoterapia	Terapia Ocupacional
Angiologia	Homeopatia	Fonoaudiologia
Cardiologia	Mastologia	Psicologia
Cirurgia Cardiovascular	Medicina do Trabalho	Nutrição
Cirurgia Geral	Nefrologia	Fisioterapia
Cirurgia Pediátrica	Neurocirurgia	
Cirurgia Plástica	Neurologia	<b>Odontologia</b>
Cirurgia Vascular	Nutrologia	Odontologia - Dentista
Clínica Médica	Oftalmologia	Odontopediatria
Dermatologia	Ortopedia e Traumatologia	Ortodontia
Endocrinologia e Metabologia	Otorrinolaringologia	
Gastroenterologia	Pediatria	
Geriatria	Pneumologia	
Ginecologia e Obstetrícia	Psiquiatria	
Hematologia e Hemoterapia	Reumatologia	
Homeopatia	Urologia	

O helpS não realiza intermediação financeira dos serviços e procedimentos realizados, sendo de responsabilidade do profissional habilitado realizar a cobrança de seus serviços, pelos meios de pagamento disponíveis em seu estabelecimento.

OBSERVAÇÃO: AS ESPECIALIDADES PODEM VARIAR DURANTE A VIGÊNCIA DO SEU CONTRATO, SEMPRE CONSULTE A LISTA ATUAL JUNTO À CENTRAL DE ATENDIMENTO.

### 3.2 COMO AGENDAR CONSULTAS E EXAMES PRESENCIAIS NO APLICATIVO OU SITE

1. O Cliente ou dependente deverá acessar o portal do cliente no aplicativo ou site do **helpS Saúde** com seu CPF e senha
2. Escolha a opção AGENDAMENTO DE CONSULTAS ou AGENDAMENTO DE EXAMES
3. O Cliente deverá preencher a ficha inicial com endereço e especialidade no qual deseja o agendamento
4. Após o cliente escolher qual clínica ou laboratório melhor lhe atende, deverá clicar na opção “saiba mais” e irá aparecer o valor da consulta com o desconto aplicado.
5. Clique na opção AGENDAR.
6. Preencher o questionário de agendamento com o melhor dia e horário para ser feito seu agendamento
7. Após preencher o questionário de agendamento clique na opção “SOLICITAR AGENDAMENTO”
8. Em até 48 horas úteis, nosso time de especialistas entrará em contato com as informações do agendamento.

### 4. DESCONTOS EM MEDICAMENTOS

O Cliente terá o acesso à uma extensa rede de farmácias parceiras da rede de descontos. Para obter os descontos em medicamentos, é necessário apresentar algum documento de identificação como CPF ou o seu Cartão de Desconto.

A partir de sua identificação e autorização do sistema de cada estabelecimento, que será operacionalizada pelo balconista da farmácia parceira da rede de descontos, o Cliente terá acesso a medicamentos com descontos entre 15% (quinze por cento) e 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor. Na farmácia, o Cliente se identifica com o CPF ou o seu Cartão de Desconto informando que faz parte do helpS Saúde por meio do autorizador ePharma.

Para consultar a lista de farmácias parceiras da rede de descontos e listagem de medicamentos, o cliente poderá acessar por meio do Aplicativo, Portal do Cliente ou Central de Atendimento.

\*Sempre verificar a necessidade de apresentar receita médica para aquisição de determinados medicamentos (venda controlada).



#### 4. COMO USAR O DESCONTO EM MEDICAMENTO

- O Cliente deverá acessar o portal do cliente no aplicativo ou site do **helpS Saúde** com seu CPF e senha
- Escolha a opção ATIVAR BENEFÍCIO
- Após a ativação do benefício o cliente poderá pesquisar os descontos por farmácias ou medicamentos
- Ao escolher buscar por farmácia o cliente deverá colocar o CEP do local desejado e selecionar o bairro, ao fazer a busca irão aparecer as farmácias credenciadas.
- Para obter os descontos em medicamentos, é necessário apresentar seu Cartão de Desconto digital ou o CPF e informar que os descontos serão aplicados pela autorizadora e-Pharma.
- Cartão de Desconto digital estará disponível no App e site.



#### 5. INFORMAÇÕES IMPORTANTES E EXCLUSÕES:

- O cliente tem ciência que o helpS Saúde não oferece qualquer tipo de cobertura e/ou garantia de pagamento por serviços e procedimentos médicos e odontológicos prestados, inclusive ambulatoriais e de urgência e emergência, sendo certo que o cliente fará o pagamento dos valores e honorários diretamente aos parceiros da rede de descontos, conforme consultado previamente por intermédio da CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, cujos valores obedecerão acordo previamente firmado para o atendimento.
- O helpS Saúde não presta qualquer serviço de natureza médica e odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de urgência ou emergência e nem fornece qualquer bem ou produto, não podendo ser responsabilizada por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos parceiros da rede de descontos, cuja natureza se reveste de total independência, responsabilizando-se estes, assim, integralmente pelos serviços prestados.

- Os estabelecimentos parceiros da rede de descontos , assim como os benefícios oferecidos podem ser atualizados ou alterados sem aviso prévio pelo prestador do helpS Saúde.
- Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas por nossa central de atendimento e/ou por meio de do App/site do helpS Saúde.
- O cliente declara que tem plena ciência de que o programa do helpS Saúde é uma assistência por um cartão de descontos, por assinatura, que não possui condições de um plano de saúde.
- A Rede Mais não se responsabilizará por quaisquer despesas relacionadas, ou não, à prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo dos benefícios previstos neste documento;
- A Rede Mais não se responsabilizará por procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude por parte do cliente e dependentes na utilização do cartão de descontos, ou por qualquer meio, bem como se o cliente procurar obter benefícios ilícitos do serviço;
- A Rede Mais não contempla intermediação financeira dos serviços utilizados, cabendo ao cliente e/ou seus dependentes efetuar o pagamento diretamente aos parceiros de saúde e sendo de responsabilidade do profissional/prestador de serviço realizar a cobrança dos serviços de acordo com seus meios de pagamento disponíveis em seu estabelecimento comercial;
- A Rede Mais não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço cujos eventos oriundos de caso fortuito ou de força maior causem embaraços ou impeçam a prestação de serviços, nos termos do Código Civil;
- A Rede Mais não se responsabiliza pelos serviços e procedimentos médicos e/ou odontológicos, laboratoriais e hospitalares oferecidos pelos parceiros de saúde, estando o atendimento destes subordinados às éticas dos respectivos órgãos de classe e do mercado;
- Como o pagamento é realizado diretamente pelo cliente e/ou seus dependentes ao prestador de serviços no ato do atendimento, ficará a critério do cliente e do prestador, utilizar-se do meio de pagamento disponível, devendo neste momento solicitar os recibos necessários à comprovação do serviço e para efeitos tributários, não recaindo sobre a Rede Mais ou Santander helpS quaisquer responsabilidades, diretas ou indiretas, ônus fiscais e/ou parafiscais, que sejam decorrentes desta utilização;

helpS Saúde não é um plano ou seguro saúde, é uma alternativa que viabiliza, entre outros, descontos em consultas e exames junto aos parceiros da rede de descontos, sendo de exclusiva responsabilidade do cliente a escolha e pagamento dos serviços oferecidos pelos profissionais habilitados.

## 6. DEFINIÇÕES

### APLICATIVO:

Entende-se por aplicativo e plataforma a ferramenta utilizada para acessar do helpS Saúde, por meio do Website, Celular e/ou Tablet.

### CENTRAL DE ATENDIMENTO:

Canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao CLIENTE em relação aos termos do helpS Saúde neste documento. Podendo ser por meio de do telefone, internet, WhatsApp ou aplicativo.

### AGENDAMENTO PERSONALIZADO:

Suporte para agendamento junto aos parceiros da rede de desconto, em consultas e exames presenciais, com desconto.

### CLIENTE:

Entende-se por CLIENTE, a pessoa física, que usufrui do programa da rede descontos, por direito de uso.

### DEPENDENTES:

Pessoa física, devidamente qualificada e indicada pelo Cliente do produto Combos Santander+.

### AGENDAMENTO PERSONALIZADO helpS SAÚDE 0800 000 1403

#### ACIONAMENTO DO SERVIÇO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS

**0800 707 7605**

**0800 707 7882** atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala.

Site: <https://santanderhelps.redemaisaude.com.br>

APP para Android e IOS: helpS Saúde

#### SAC

Reclamações, cancelamentos e informações: **0800 762 7777**

Pessoas com deficiência auditiva ou de fala **0800 771 0401**

No exterior, ligue a cobrar – atendimento 24h por dia, todos os dias)

**+55 11 3012 3336**

Para mais informações acesse:

<https://www.santander.com.br/helps>

#### CENTRAL DE ATENDIMENTO

Consultas, informações e transações:

**4004 3535** (capitais e regiões metropolitanas)

**0800 702 3535** (demais localidades)

**0800 723 5007** (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

#### OUVIDORIA

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada: **0800 726 0322**

Ou pelo nosso WhatsApp 55 (11) 3012 0322

**+55 11 3012 0322** (no exterior, ligue a cobrar)

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

[Atendimento em Libras \(Canal Exclusivo para Atendimento em Libras\)](#)

Horário de atendimento de Seg. a Sexta das 08:00 as 20:00, exceto feriados.

