



helpS saúde



MANUAL DA ASSISTÊNCIA

Seja bem-vindo ao helpS Saúde!

Preparamos um manual com todas as informações necessárias para você desfrutar desta assistência.



Como baixar o App helpS Saúde?

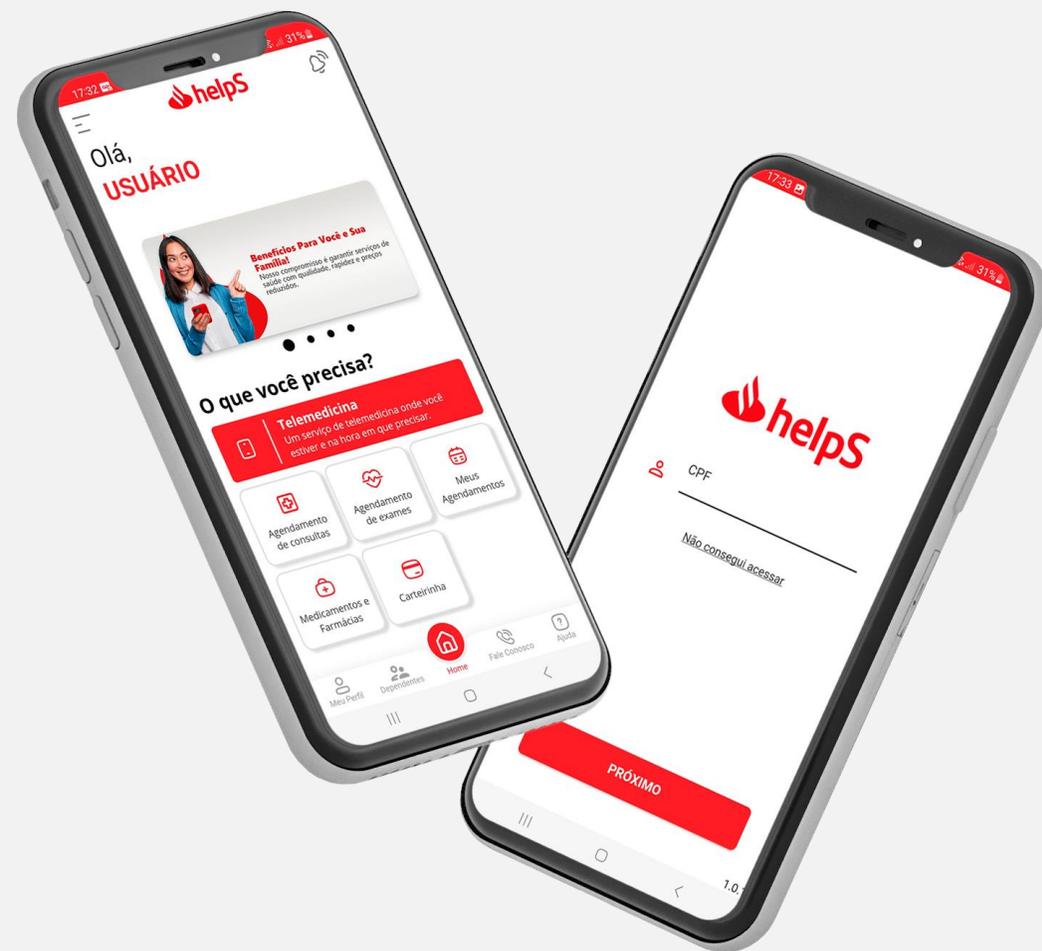
Para celulares nos modelos IOS

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 smartfone e procurar por helpS Saúde





Acesso rápido



Dados cadastrais



Agendamento de consultas



Agendamento de exames



Medicamentos e Farmácias



Meus agendamentos



Carteirinha



Fale conosco



Telemedicina



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 e o dependente estará cadastrado.





RESUMO DOS SEUS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA SAÚDE

- Central Concierge 24hs para agendamento de Consultas e Exames Presenciais com até 80% de desconto
- Desconto em medicamentos
- Telemedicina com clínico geral
- Telemedicina com especialista

Assistência Familiar - Válido para você e para + 3 pessoas indicadas.

A utilização da sua assistência saúde é ilimitada

CONCIERGE helpS SAÚDE 0800 000 1403

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

APP para Android e IOS: helpS Saúde



1. CONCIERGE-PARA AGENDAMENTOS 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 e irá confirmar o agendamento para o cliente, logo em seguida, ~~nesso~~ 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 através do benefício 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. A Central do Concierge anotará as informações para que possa atender as solicitações do cliente
3. Em até 2 dias úteis, a central de concierge 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. A central de concierge 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-será realizado de acordo com os meios de pagamento disponíveis no local.



2. TELEMEDICINA

O serviço de telemedicina é composto pela orientação inicial e a teleconsulta, sendo que a teleconsulta será realizada pelo clínico geral e, quando necessário, direcionada ao especialista mediante agendamento.

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, através de uma chamada gratuita (0800), no aplicativo ou Portal do Beneficiário. O serviço de teletriagem cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei 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: Ser transferido para uma teleconsulta no mesmo momento que finalizar a teletriagem ou ter a teleconsulta agendada para outro momento mais oportuno e cômodo para o cliente.



2.2 TELECONSULTA

A teleconsulta é o atendimento realizado por médicos Clínicos Gerais ou especialistas, por meio de vídeo chamada. Após a teletriagem o enfermeiro verificará a disponibilidade do clínico para a teleconsulta.

Após o agendamento será disponibilizado um link via SMS para acesso à teleconsulta.

- a) Funcionamento 24h x 7 dias da semana através de chamada gratuita (0800);
- b) Vídeo chamada pelo App ou portal do beneficiário;
- 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 teleconsulta 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 cobertas na teleconsulta com especialista : Cardiologista, Clínico Geral, Pediatra, Endocrinologista e Ortopedista.



2.3 COMO ACIONAR A TELEMEDICINA

1. O Titular ou dependente 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 TELEMEDICINA
3. Cliente escolhe qual a opção de atendimento da telemedicina (ligação telefônica ou chamada de vídeo)
4. Cliente escolhe para quem é a consulta (titular ou dependente)
5. Preencher o questionário de saúde
6. Preencher a ficha com os sintomas apresentados
7. Triagem com o enfermeiro que irá avaliar os sintomas apresentados e direcionar ao clínico geral
8. Após a confirmação de agendamento da telemedicina com o médico, a enfermeira entrará em contato com o cliente para informar o horário da consulta.
9. Após a consulta ser agendada, o cliente receberá um Link por e-mail e SMS para acessar a sala da telemedicina.
10. Após a consulta com o clínico geral, caso julgue necessário, ele encaminhará o cliente para um especialista.



3. REDE DE CONSULTAS E EXAMES PRESENCIAIS COM DESCONTO

Garante ao cliente acesso a uma extensa rede de clínicas e laboratórios credenciados, 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 PRESTADOR. Em caso de reagendamento, o Cliente deverá realizar uma nova solicitação.

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



3.1 REDE DE CONSULTAS E EXAMES PRESENCIAIS COM DESCONTO – TABELA COM ESPECIALIDADES COBERTAS

Especialidades Médicas	
Alergia e Imunologia	Ginecologia e Obstetrícia
Anestesiologista	Hematologia e Hemoterapia
Angiologia	Homeopatia
Cardiologia	Mastologia
Cirurgia Cardiovascular	Medicina do Trabalho
Cirurgia Geral	Nefrologia
Cirurgia Pediátrica	Neurocirurgia
Cirurgia Plástica	Neurologia
Cirurgia Vascular	Nutrologia
Clínica Médica	Oftalmologia
Dermatologia	Ortopedia e Traumatologia
Endocrinologia e Metabologia	Otorrinolaringologia
Gastroenterologia	Pediatria
Geriatria	Pneumologia
Ginecologia e Obstetrícia	Psiquiatria
Hematologia e Hemoterapia	Reumatologia
Homeopatia	Urologia

Terapias
Acupuntura
Terapia Ocupacional
Fonoaudiologia
Psicologia
Nutrição
Fisioterapia
Odontologia
Odontologia - Dentista
Odontopediatria
Ortodontia

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

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



3.2 COMO AGENDAR CONSULTAS E EXAMES PRESENCIAIS NO APLICATIVO OU SITE

1. O Titular 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. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

O Cliente terá o acesso à uma extensa rede de farmácias conveniadas. Para obter o desconto em medicamentos, é necessário apresentar algum documento de identificação como CPF ou Carteira Digital.

A partir de sua identificação e autorização através do sistema de cada estabelecimento, que será operacionalizada pelo balconista da farmácia credenciada, 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 Carteira Digital informando que faz parte do helpS Saúde através do autorizador ePharma.

Para consultar a lista de rede de farmácias credenciadas e listagem de medicamentos, o cliente poderá acessar através do Aplicativo, Portal do beneficiário ou Central de Atendimento.

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



4.1 COMO TER DESCONTOS EM MEDICAMENTOS

1. O Titular ou dependente deverá acessar o portal do cliente no aplicativo ou site do **helpS Saúde** com seu CPF e senha
2. Escolha a opção ATIVAR BENEFÍCIO
3. Após a ativação do benefício o cliente poderá pesquisar os descontos por farmácias ou medicamentos
4. 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.
5. Para obter o desconto em medicamentos, é necessário apresentar a carteirinha digital ou o CPF e informar que o desconto será aplicado pela autorizadora e-Pharma.
6. Carteirinha digital estará disponível no App e site.
7. Veja abaixo o modelo da Carteirinha:





5. Informações importantes da prestação de serviços, coberturas 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 PRESTADORES de serviços, conforme consultado previamente por intermédio da CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, cujos valores obedecerão acordo previamente firmado para atendimento do SISTEMA DE SAÚDE.
- 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 PRESTADORES, cuja natureza se reveste de total independência, responsabilizando-se estes, assim, integralmente pelos serviços prestados.
- O cliente declara para os devidos fins que as informações aqui prestadas e que integram o manual de serviço são a expressão da verdade, sendo ele o único responsável pela formal comunicação à empresa em caso de eventual alteração de quaisquer dos dados. Declara igualmente que os endereços indicados estão aptos a receber correspondências.
- A rede de estabelecimentos credenciados, 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 através do App/site do HelpS Saúde.
- O cliente declara que tem plena ciência de que o programa do HelpS Saúde é uma assistência que não possui condições de um plano de saúde.

helpS Saúde não é plano ou seguro de saúde. helpS Saúde garante o preço reduzido em relação ao valor particular, não se responsabilizando pelo pagamento dos serviços oferecidos pela Rede de Prestadores.



5. Informações importantes da prestação de serviços, coberturas e exclusões:

- O Santander helps 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 das assistências previstas neste documento;
- O Santander helps não se responsabilizará por procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude por sua parte do titular e dependentes na utilização da rede, ou por qualquer meio, bem como se o cliente procurar obter benefícios ilícitos do serviço;
- O Santander helps não contempla intermediação financeira dos serviços utilizados, cabendo ao cliente e/ou seus dependentes efetuar o pagamento diretamente aos prestadores de serviço 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;
- O Santander helps 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 que causem embaraços ou impeçam a prestação de serviços, nos termos do Código Civil;
- O Santander helps não se responsabiliza pelos serviços e procedimentos médicos e/ou odontológicos, laboratoriais e hospitalares oferecidos pela rede credenciada, 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 o Santander helps quaisquer responsabilidades, diretas ou indiretas, ônus fiscais e/ou parafiscais, que sejam decorrentes da utilização dos serviços e produtos tratados neste instrumento;



6. Definições

APLICATIVO:

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

CENTRAL DE ATENDIMENTO :

Canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao CLIENTE em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento. Podendo ser através do telefone, internet, WhatsApp ou aplicativo.

CONCIERGE:

Suporte para agendamento na Rede de consultas e exames presenciais com desconto.

CLIENTE:

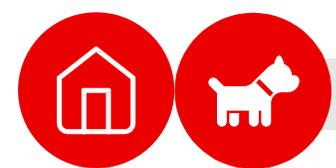
Entende-se por CLIENTE, a pessoa física, que usufrui do programa por direito de uso.

DEPENDENTES:

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

TITULAR:

Pessoa física, devidamente qualificada ao uso da assistência helpS Saúde e responsável pelas obrigações financeiras.



CANAIS DE ATENDIMENTO HELPS

CONCIERGE helpS SAÚDE **0800 000 1403**

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

0800 771 0401 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

+55 11 3012 3336 (no exterior, ligue a cobrar – atendimento 24h por dia, todos os dias)

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

0800 771 0301 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

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

Disponível das 8h às 22h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados, das 9h às 14h, exceto feriados.



helpS saúde

