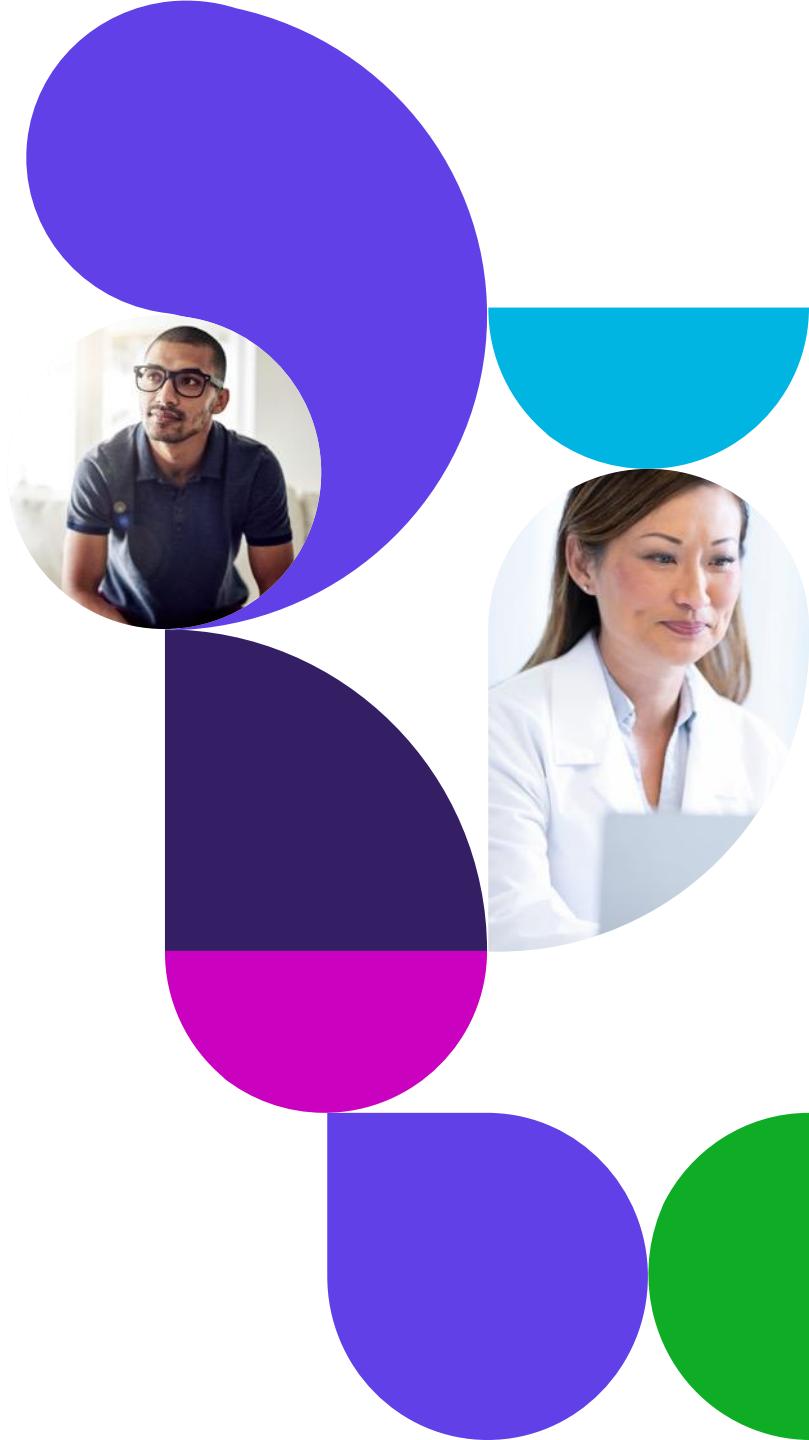
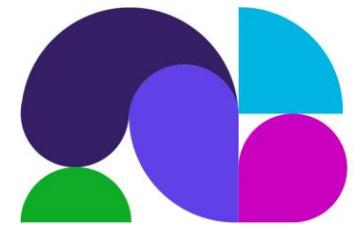


Telemedicina e Especialidades Médicas

2025





Teladoc[®]
HEALTH



**Consultas por telefone, online
diretamente no celular ou no
computador.**



**24 horas por dia, 7 dias por
semana.**



**Atendimento médico de
qualidade.**



**4 consultas online agendadas
por ano, com especialistas.**



Consulta por vídeo e telefone, 24/7

Médicos disponíveis 24 horas, 7 dias por semana, por vídeo ou por telefone.



Especialidades Médicas on-line agendadas

Acesso a especialistas por vídeo, com agenda organizada, lembretes automáticos.



Atendimento sem deslocamento

Resolva seu problema de saúde de onde estiver, com praticidade e economia de tempo.



Documentos Médicos

Documentos médicos emitidos digitalmente, incluindo prescrições, atestados e exames, em conformidade com a legislação nacional.



Menor exposição a riscos

Reduza idas desnecessárias a prontos-socorros e evite exposição a infecções em ambientes lotados.

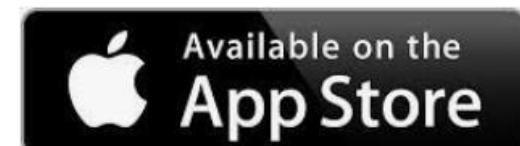
Como posso acessar o meu benefício?



Acesse pelo computador no link
[“https://teladocbrasil.com.br”](https://teladocbrasil.com.br).



O **App Teladoc Health** está disponível a todos os usuários que realizarem o download na **Play Store** ou **Apple Store**. Busque pelo nome “**Teladoc Health**”.



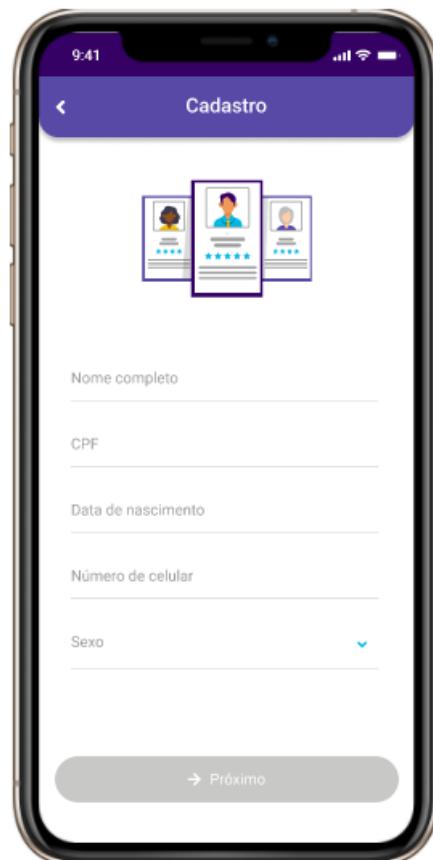
Passo a passo para criar a sua conta pelo celular:



Acesse a sua conta

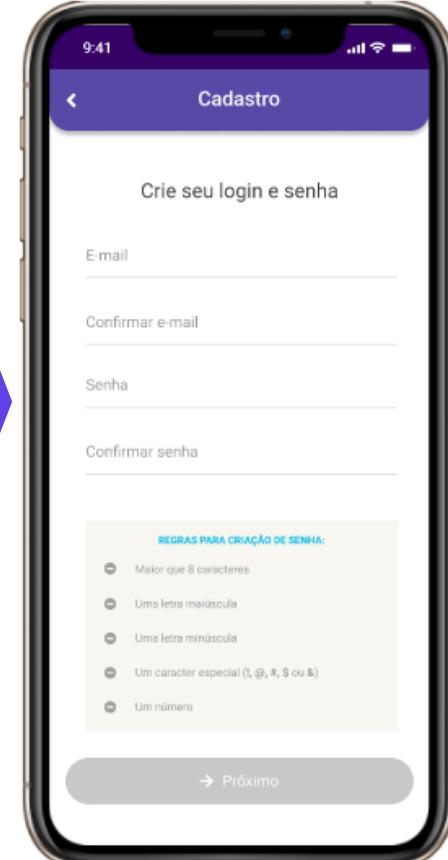
Clique em "cadastrar"

Teladoc
HEALTH



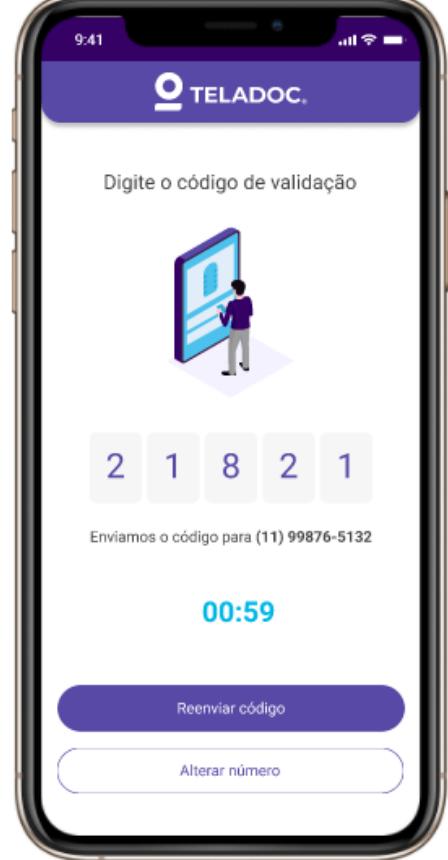
Cadastro

Insira as suas informações de
cadastro



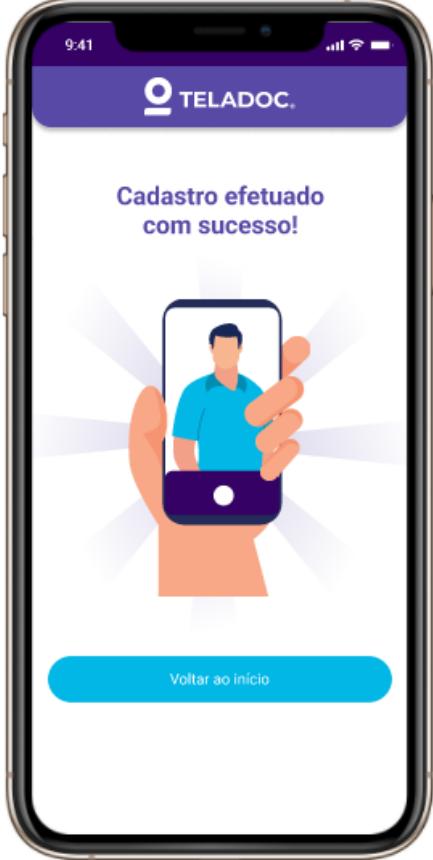
Crie uma senha

Insira uma senha de
acesso



Insira o código

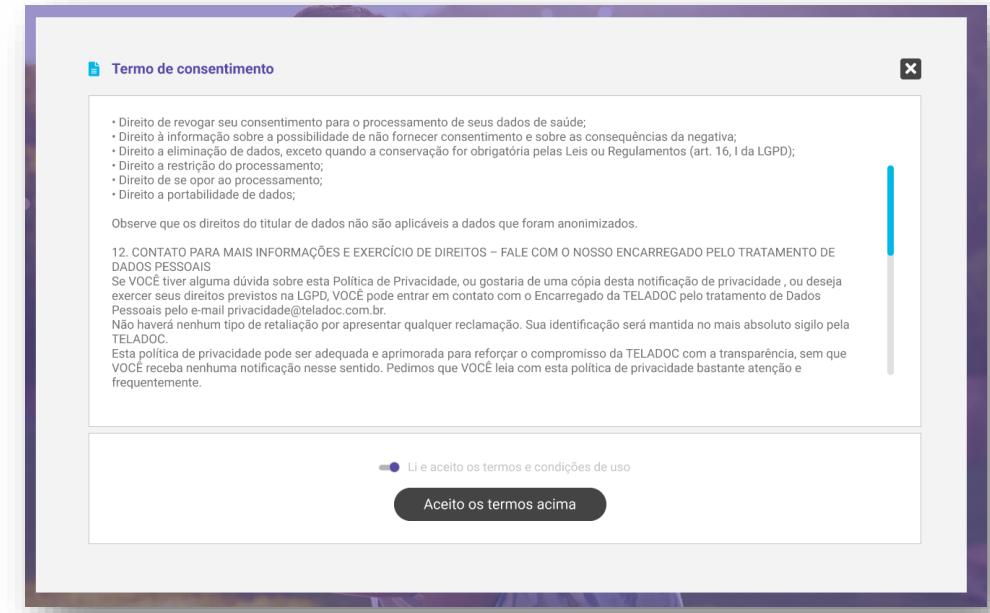
Digite o código de
validação que será
enviado para o número
de celular cadastrado



Cadastro Efetuado

Pronto! Você já pode
acessar nossos serviços de
saúde humanizados

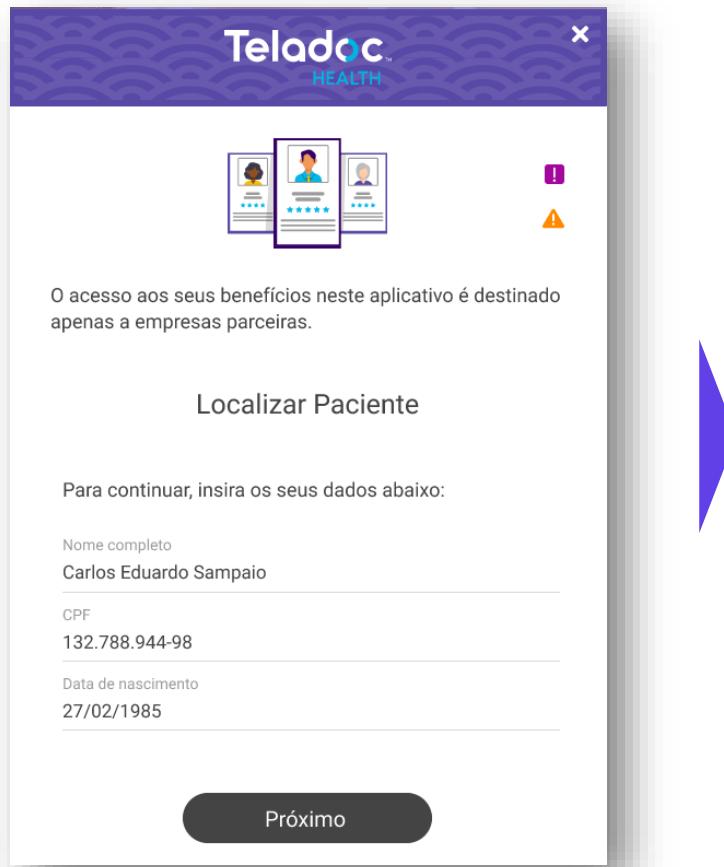
Passo a passo para criar a sua conta pelo computador:



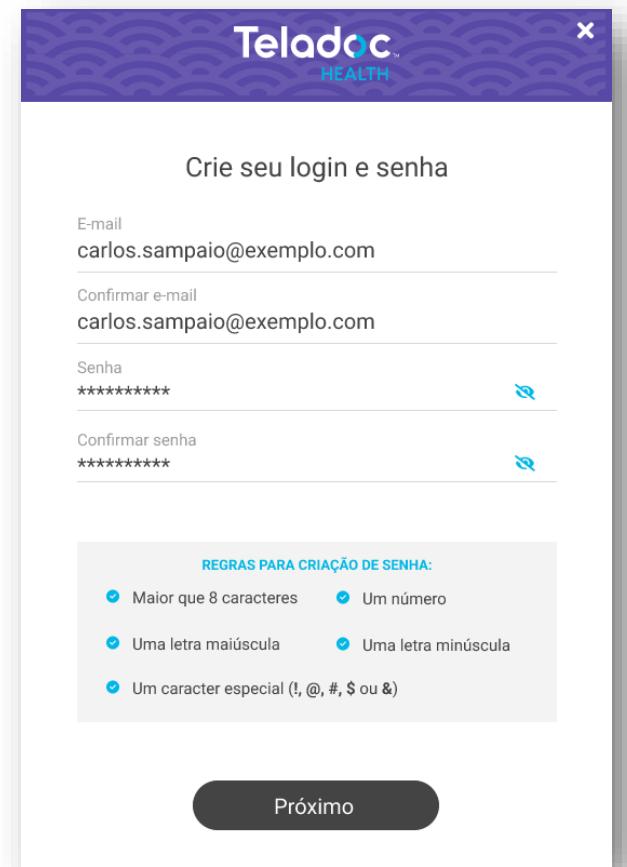
Navegue até www.teladocbrasil.com.br, e clique em “Primeiro acesso”.

Leia com atenção, e posteriormente selecione a opção de aceite do Termo de Consentimento, para usar o benefício.

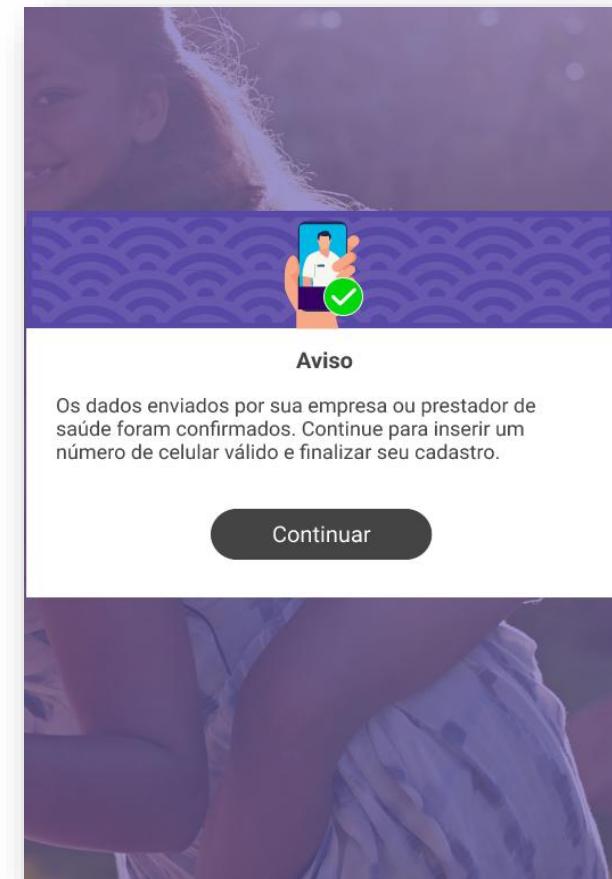
Passo a passo para criar a sua conta pelo computador:



Insira seu nome completo, CPF e a data de seu nascimento. Esses dados são imprescindíveis para a validação do beneficiário. Clique em próximo.

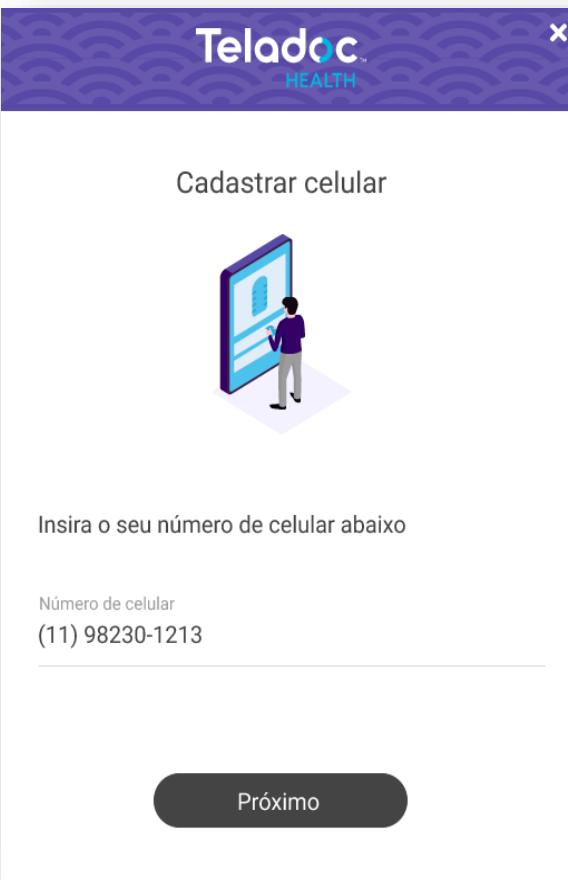


Preenche seu e-mail, e crie uma senha de acesso à conta.



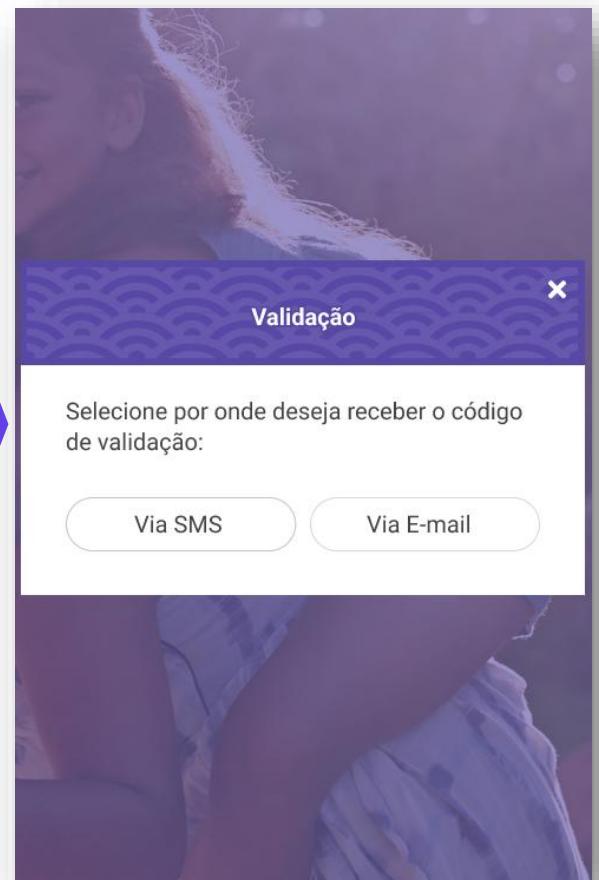
Clique em continuar.

Passo a passo para criar a sua conta pelo computador:

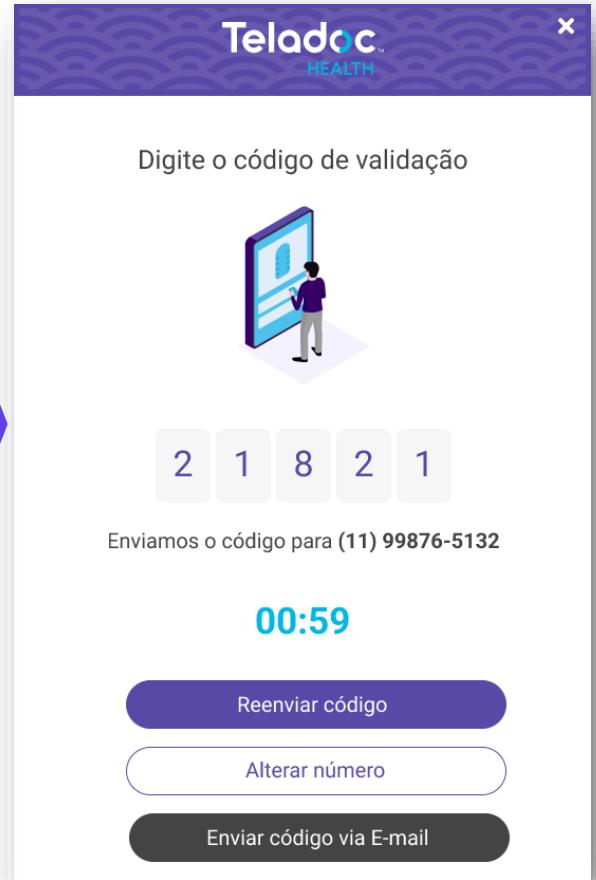


Insira seu número de
celular.

Teladoc
HEALTH



Escolha um método
de validação da
sua conta.



O Código será enviado
para o método escolhido.
Digite o código.

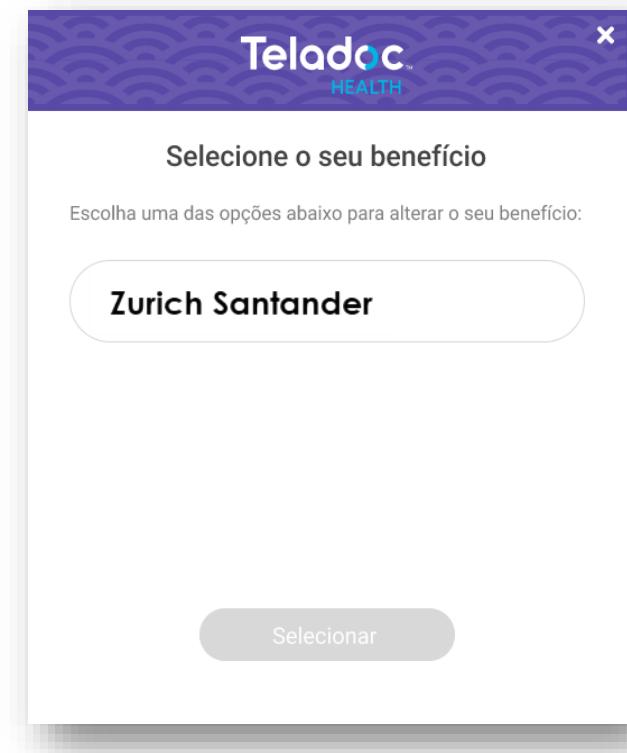


Cadastro realizado. Clique
em “Voltar ao início”.

Passo a passo para acessar a sua conta pelo computador:



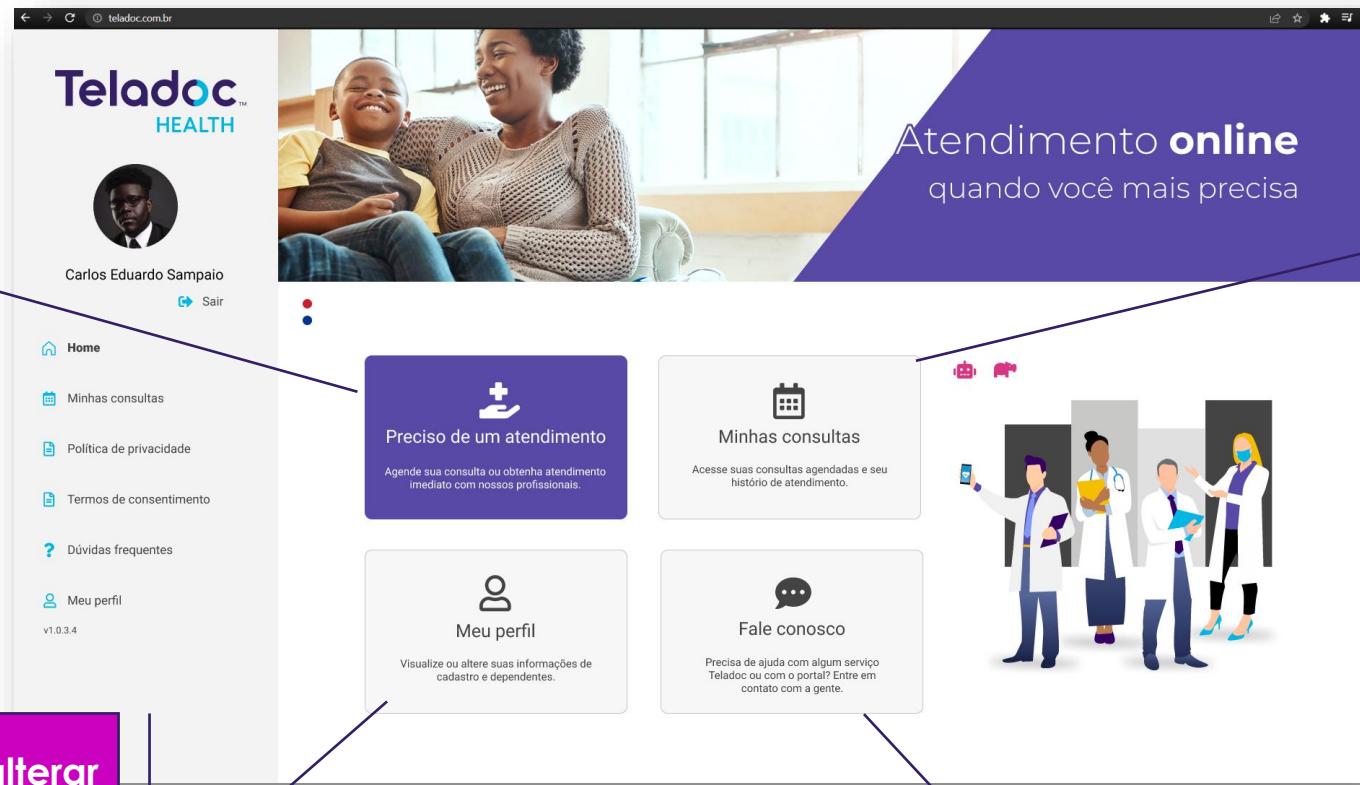
Insira o e-mail e a senha criados durante o cadastro.



Escolha uma das alternativas para ter acesso ao seu benefício.

Passo a passo para utilizar o benefício pelo computador:

Agende sua consulta ou obtenha um atendimento imediato.



Visualizar e alterar informações relacionadas ao seu perfil.

Se precisar de ajuda, clique no “Fale Conosco”.

Acesse suas consultas agendadas e o seu histórico de consultas.

Canais de acesso à Telemedicina 24/7:



Consulta por Vídeo: solicitação via aplicativo ou computador.



Consulta por Telefone: através do número **0800 882 0700**.

- Nas consultas por telefone, é realizada uma triagem inicial através de uma equipe de Enfermagem.



Quando usar:

- **Febre e quadro gripal** (tosse, dor de garganta)
- **Dor de cabeça / enxaqueca**
- **Sintomas gastrointestinais** (náusea, diarreia, dor abdominal leve)
- **Sintomas geniturinários** (ardor ao urinar, corrimento, cólicas)
- **Sintomas musculoesqueléticos** (dor nas costas, torcicolo, dores musculares)
- **Sintomas na Pele** (alergias, manchas, picadas)
- **Olhos** (conjuntivite, irritação)
- **Dúvidas médicas** / revisão de exames e medicamentos

Quando não usar a Telemedicina 24/7:



Dor forte no peito ou falta de ar importante.



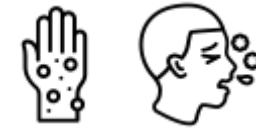
Sangramento intenso, trauma grave ou fratura aparente.



Desmaio, convulsão, confusão mental aguda.



Sinais de AVC (fraqueza súbita em um lado, fala arrastada).

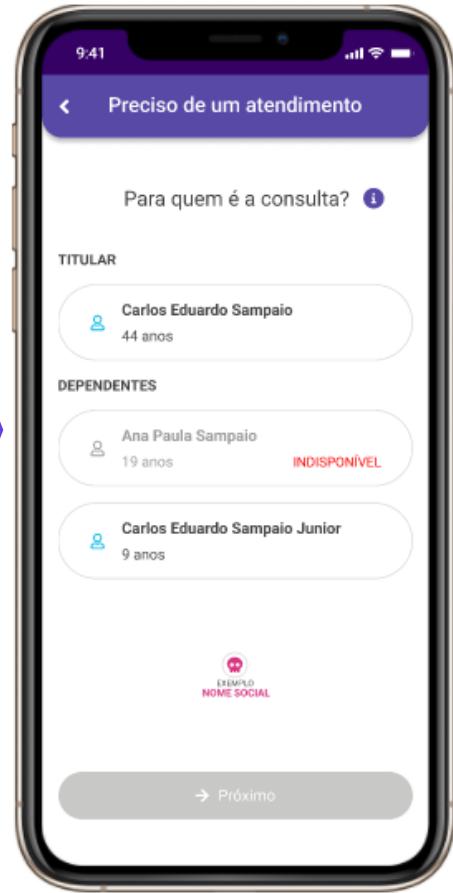


Reações alérgicas graves (inchaço de língua/garganta).

Como solicitar uma consulta de Telemedicina 24/7:



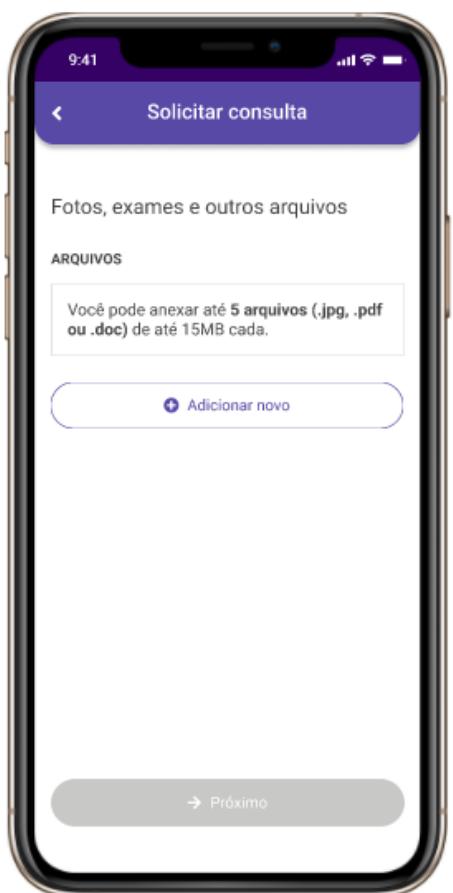
Acesse a sua conta
e clique em “preciso
de um atendimento”
Teladoc
HEALTH



Escolha para quem
será o atendimento



Clique em “consulta
imediata”



Você poderá
anexar exames
antes da consulta



Quando aparecer ou
receber a notificação,
clique em “entrar”

Como realizar uma consulta de Telemedicina 24/7:



**Clique em “Iniciar
Consulta”**

Teladoc
HEALTH

**Verifique se está em um
local com boa
iluminação, sem
barulhos**

**Fale com o
profissional de
saúde**

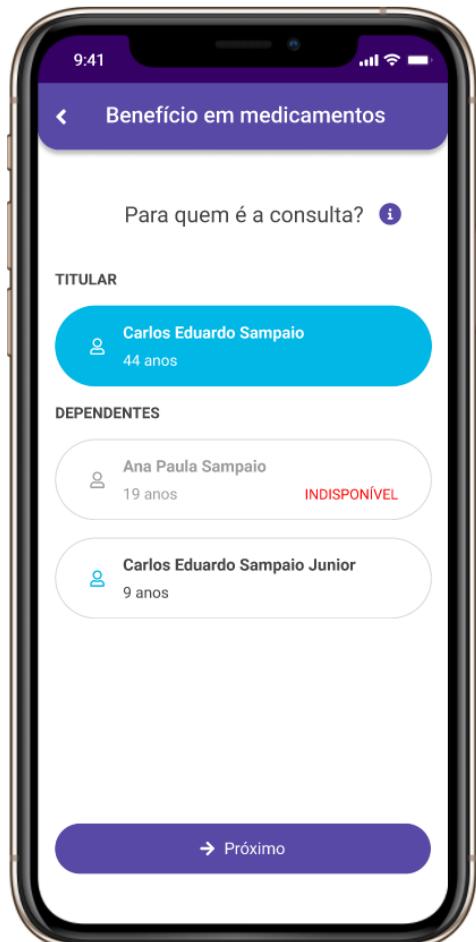
Avalie a consulta

**Pronto! Seu
atendimento foi
finalizado**

Como acessar o benefício de Farmácia, quando há prescrição médica:



Clique em “Benefício em Medicamentos”



Selecione o membro para o qual foi emitida prescrição.



Pronto, você já pode visualizar a sua carteirinha.

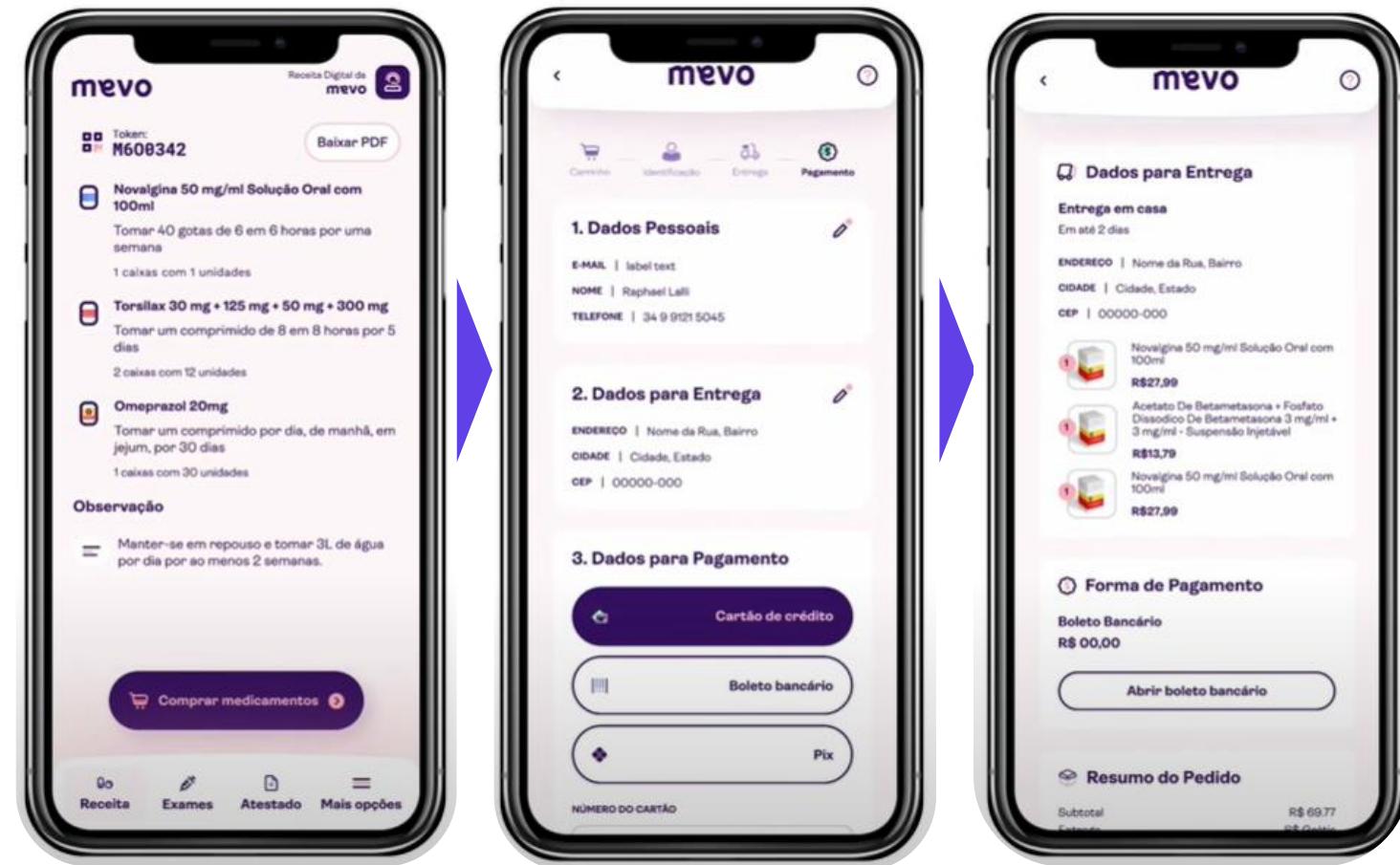


© Tela

Como realizar compra de medicamentos através da MEVO, outra parceira Teladoc:

O nosso parceiro MEVO oferece **compra de medicamentos diretamente pelo aplicativo** próprio.

- Após a consulta médica via Teladoc, o **paciente recebe a prescrição digital**.
- A **receita é enviada por meio de um link** da plataforma Mevo.
- Ao **acessar o link**, o paciente pode:
 - Visualizar a receita médica;
 - Comprar os medicamentos diretamente pelo app Mevo;
 - Ou localizar a farmácia mais próxima para realizar a compra presencial;
 - Apresente a carteirinha Teladoc e consulte na farmácia a possibilidade de obter um desconto.
 - Nota: Consulte o desconto da Mevo e da própria farmácia, pois pode ocorrer do desconto ser maior.



Teleconsulta com especialistas: lista de especialidades e regras de agendamento:



Pediatria



Geriatria



Psiquiatria



Cardiologia



Endocrinologia



Ginecologia



Dermatologia



Gastroenterologia



Otorrinolaringologia



Neurologia

Consultas Eletivas com Especialistas

- **10 especialidades disponíveis** para agendamento
- Consultas **por vídeo**
- **Agenda** disponibilizada **no aplicativo** Teladoc
- **Slots de 15 min** - exceto Psiquiatria com 30 min

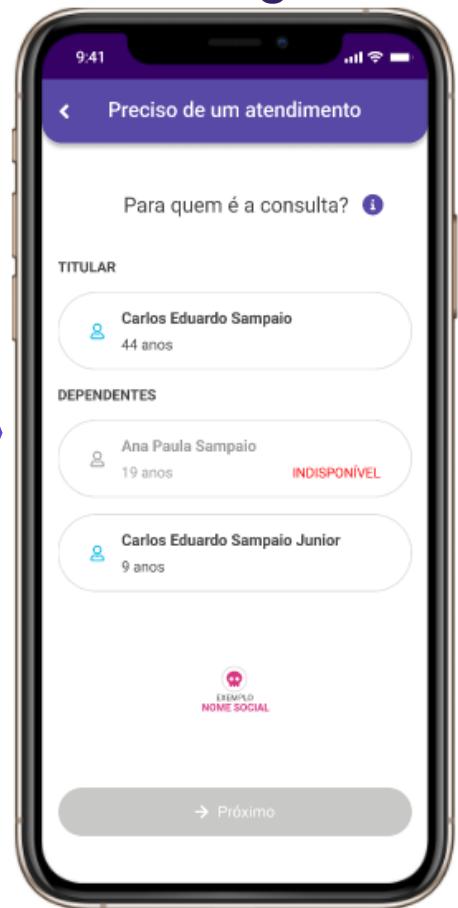


Como agendar uma consulta de Especialidades Médicas:

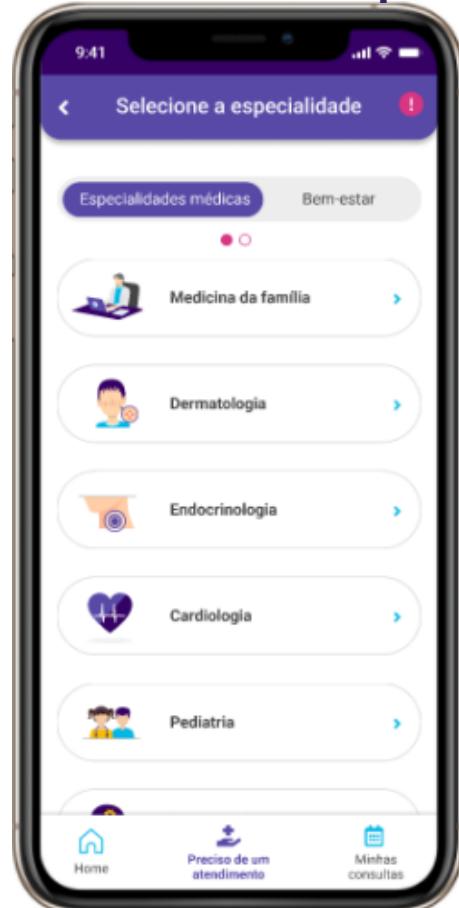


Acesse a sua conta e clique em “preciso de um atendimento”

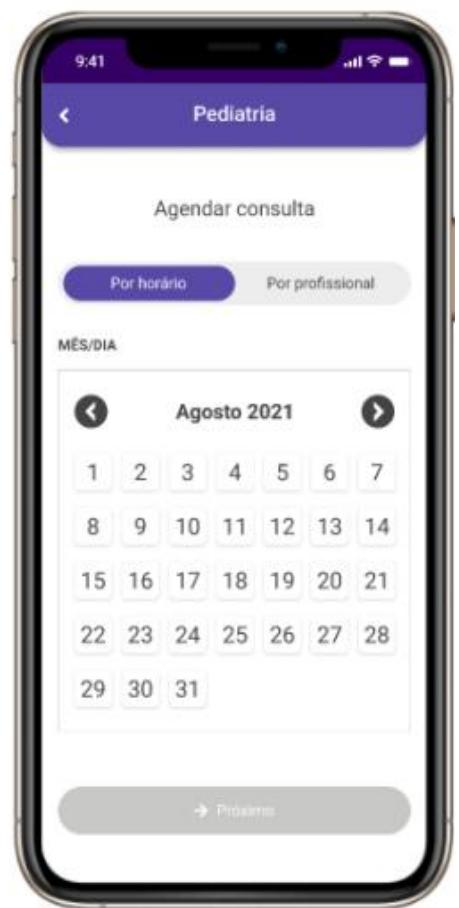
Teladoc
HEALTH



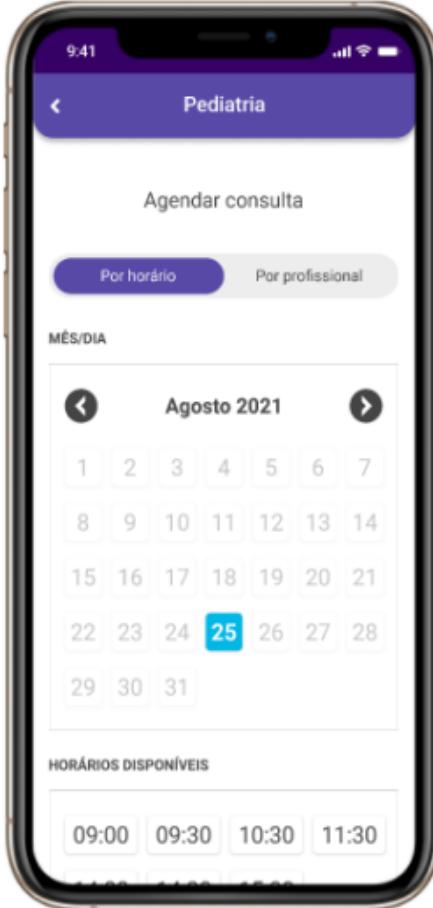
Escolha para quem será o atendimento



Clique em “especialidades médicas” e selecione a desejada

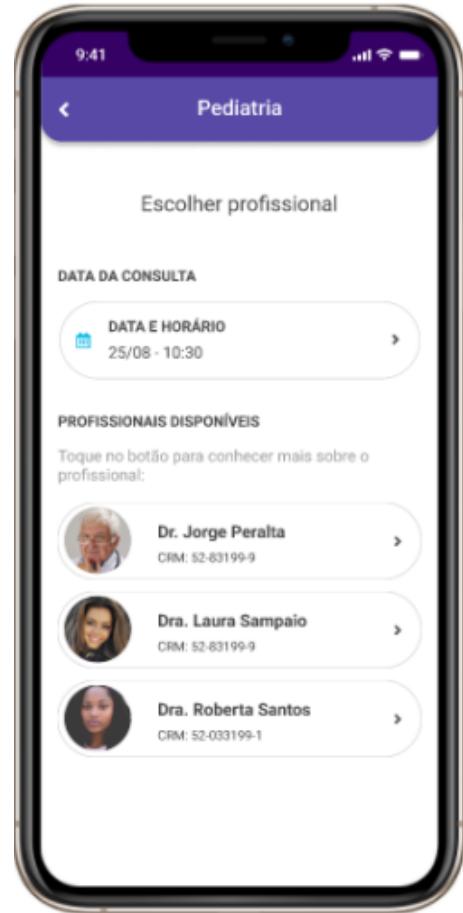


Escolha um dia para sua consulta



Escolha um horário para sua consulta

**Na lista de
profissionais, escolha
o profissional
desejado para a
consulta**



**No dia da consulta,
acesse o aplicativo
e clique em “iniciar
video chamada”.**

SAC Teladoc Health



Tem alguma dúvida, sugestão ou precisa de suporte?

Encontre respostas rápidas sobre acesso, uso do app, documentos e segurança.



- Acesso & Cadastro
- Reset de Senha
- Dúvidas



- Documentos
- Segurança & LGPD
- Suporte

1. Baixando o app da Teladoc Health

1.1 Como baixar o aplicativo?

Você pode baixar o app pelos links abaixo:



https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tdocop.teladoc&hl=pt_BR&gl=US



<https://apps.apple.com/br/app/teladoc/id15060412>

É possível acessar os serviços e receber atendimento, utilizando a nossa versão WEB:

<https://teladocbrasil.com.br/login>.

2. Cadastrando um perfil no app

2.1. Passo a Passo

1) Clique na opção “cadastrar”. Após ler o termo de consentimento, deslize a bolinha cinza para a direita e aceite os nossos termos!

2) Preencha o formulário com os seus dados e crie o login e a senha. Importante: Informe o número de celular e o e-mail que você mais acessa, pois eles serão o nosso canal de comunicação com você e é para eles que serão enviados os documentos emitidos durante a consulta, se necessário.

3) Para validar o seu cadastro, será enviado um código de verificação. Assim que receber, informe o número para que o seu cadastro seja efetuado com sucesso.

Após esses processos, o botão “preciso de um atendimento” será habilitado e o colaborador poderá solicitar um atendimento.

3. Não consigo me cadastrar no app

3.1. Qual o principal problema nos cadastros?

Um dos impeditivos para a não efetivação do cadastro, está relacionada à elegibilidade. Os dados do beneficiário e de seus dependentes devem estar disponíveis em nosso sistema.

Importante: caso a empresa confirme que os dados já foram imputados/compartilhados, açãone a nossa Central.

3.2. Como devo acessar a Central?

Envie um WhatsApp ou e-mail para a Central de Relacionamento Teladoc Health.

4. Não consigo acessar o app

4.1. O que devo fazer para acessar a minha conta no app?

Para acessar a sua conta no aplicativo é preciso digitar o seu endereço de e-mail (indicado no momento do cadastro no app) e a sua senha. Vale sempre verificar se a digitação correta dos dados foi feita. Ex. e-mail com todas as letras minúsculas e a senha com o padrão do app.

4.2. Mesmo assim não consigo acessar. O que devo fazer?

Verifique na sua loja de aplicativos, se você está utilizando a versão mais atualizada do app da Teladoc Health.

Verifique a sua conexão. Procure sempre um local com a maior intensidade de sinal.

Limpe o cache e faça o login novamente.

4.3. Ainda não consigo acessar. Como devo proceder?

Se o erro no acesso persistir, entre em contato com a nossa a Central de Relacionamento Teladoc Health.

Importante: reforce com o beneficiário que, durante a indisponibilidade do app, ele poderá ser atendido por um de nossos profissionais, através do nosso 0800 - 0800 887 0089.

5. Alteração de Dados Cadastrais

5.1. Como devo solicitar a alteração dos dados cadastrais?

Formato 1: dados, como nome (Registro), CPF e data de nascimento podem ser alterados somente mediante solicitação a Central, que validará os dados com a empresa.

Formato 2: os demais dados do seu perfil, incluindo o nome social, podem ser alterados a qualquer momento. Basta acessar o menu no canto esquerdo superior do app, clicar em "Meu perfil" e, em seguida, no botão de edição no canto superior direito do quadro de dados cadastrais.

5.2. Preciso alterar o nome, CPF ou os demais dados pelo app e não consegui. O que devo fazer?

Entre em contato com a nossa a Central de Relacionamento Teladoc Health.

6. Reset e alteração de Senha

6.1. Como posso resetar ou alterar a minha senha?

O colaborador tem a opção de resetar ou alterar a sua senha a qualquer momento. Para alterar, basta realizar o seguinte passo a passo.

Alterar a senha: Menu >> Meu Perfil >> Senha >> Digite sua senha atual, a sua nova senha e confirme a senha >> Confirmar.

Reset de senha: caso não esteja logado, abra o app, clique em "Esqueci Minha Senha" e informe seu CPF. Você receberá um e-mail para redefinição de senha com o passo a passo de como prosseguir.

ATENÇÃO: o e-mail de acesso ao app é o mesmo presente em nosso sistema. É necessário validar se o colaborador está tentando acessar utilizando um endereço de e-mail diferente.

6.2. Continuo sem conseguir resetar ou alterar a minha senha?

Ao iniciar o reset e digitar o CPF, o sistema mostra o e-mail cadastrado de forma parcial. Se o colaborador não tiver mais acesso a esse e-mail, deve entrar em contato com a Central de Relacionamento para validar os dados e atualizar o cadastro.

7. Preparação para a consulta

7.1. Como devo me preparar para a consulta?

- Esteja em um ambiente silencioso e privativo, para não violar o sigilo médico.
- Procure se conectar em um local onde a internet funcione bem e que tenha maior velocidade. Se a conexão por Wifi estiver lenta, tente a internet do 4G, se disponível.
- Esteja sozinho(a), exceto quando o(a) pessoa for menor de idade. Neste caso, o(a) representante legal deve estar presente, caso contrário, a consulta será imediatamente cancelada.

Habilite o acesso à câmera e ao microfone do seu celular. Você pode revisar as permissões em:

- Aparelhos android: <https://support.google.com/android/answer/9431959?hl=pt-BR>
- Aparelhos Apple: <https://support.apple.com/pt-br/guide/iphone/iph251e92810/ios>

Você receberá uma notificação push no seu celular, avisando que o profissional de saúde já está na sala, aguardando o ingresso da pessoa.

ATENÇÃO: configure o seu celular para receber essas notificações. Para isso, clique em Ativar Notificações >> Notificações >> Permitir notificações.

9. Acesso aos documentos emitidos durante a consulta médica

9.1. Como acessar os documentos emitidos durante a consulta médica?

Os documentos emitidos pela Teladoc Health durante as consultas, são disponibilizados via WhatsApp, e-mail, SMS e app. O sistema direcionará esse(s) documento(s) para o número de telefone e e-mail que o beneficiário indicou na realização do cadastro.

9.2. Qual o passo a passo para acessar os documentos emitidos durante a consulta médica?

- WhatsApp e e-mail: o(s) documento(s) serão enviados para o telefone/e-mail disponibilizados no cadastro em formato PDF.
- SMS: Um link com o nome “Receita Digital Memed” será enviado. Após acessá-lo, será necessário clicar na opção “baixar receita” (ATENÇÃO: essa opção fará o download de todos os documentos emitidos na consulta. Ex. Prescrição médica, encaminhamento para exames e atestado médico).

Após executar esse processo, autentique o documento da seguinte forma:

- Autenticação da receita.
- Digite os 4 últimos dígitos do celular em que você recebeu sua receita. Ex. se o seu número for: XXXXX-1234, digite 1234.
- O download será realizado automaticamente e o documento poderá ser acessado e compartilhado.

App: Após logar no app, clique no ícone “minhas consultas” no canto inferior da página inicial >> selecione a opção “histórico” >> selecione a consulta que deseja acessar >> baixe o documento no formato PDF >> salve diretamente nos arquivos do aparelho ou compartilhe via e-mail, WhatsApp, teams, OneDrive, etc.

10. Canal de feedback e solicitações

- A Teladoc Health preza pela satisfação de seus clientes e beneficiários.
- Acreditamos que a cultura de melhoria de uma empresa é fomentada também pela opinião e experiência dos usuários de seus serviços.
- Por isso, deixamos à disposição todos os nossos canais para receber feedbacks e sugestões de melhoria dos nossos serviços em geral.

0800

Disponível de segunda a sexta-feira das 09h às 17h
pelo número **0800 835 2362**.

E-MAIL

Disponível de segunda a sexta-feira das 09h às 17h
pelo e-mail relacionamento@teladochealth.com.

WHATSAPP

Disponível de segunda a sexta-feira das 09h às 17h
pelo telefone [+55 11 94484-9739](tel:+551194484-9739) ou [clique para acessar o link](#).

CHAT

Disponível de segunda a sexta-feira das 09h às 17h
disponível apenas para usuários logados no app.



Obrigado

