



CASSOL REDE MAIS - INDIVIDUAL

## 1 Rede Mais Saúde

A **REDE MAIS SAÚDE** oferece um ecossistema de saúde que possibilita o acesso às clínicas e laboratórios pelo serviço **Rede Geral da Saúde**, praticando preços diferenciados sobre o valor particular cobrado, através de uma ampla rede de profissionais e serviços credenciados que atendem nas diversas áreas da medicina tradicional e complementar. Entre outras esferas, através da orientação saúde e telemedicina, ofereceremos aos clientes/beneficiários a possibilidade de se consultar em diversas especialidades médicas sem sair de casa e na palma da mão. Nossos clientes/beneficiários também contam com um gama de assistências e seguros para total segurança. Além disso, é disponibilizada uma equipe multidisciplinar orientada a realizar os agendamentos em toda rede credenciada de forma humanizada, entendendo a necessidade de cada cliente e orientando a respeito dos serviços de saúde públicos e privados. A central única para todos os benefícios, funcionamento disponível 24hrs por dia.

**Rede Geral da Saúde:** Garante ao beneficiário acesso a uma extensa rede física de clínicas e laboratórios credenciados que oferecem redução de 20% a 80% no valor particular. Disponibilizando uma equipe multidisciplinar, orientada a realizar os agendamentos em toda rede credenciada de forma humanizada, entendendo a necessidade de cada cliente, e orientando também a respeito dos serviços de saúde públicos e privados.

**Consultas:** Clínico geral, Cardiologista, Pediatra, Neurologista, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedista entre outros os serviços na rede credenciada (vide tabela abaixo).

Especialidades médica	
Alergia e imunologia;	Homeopatia;
Anestesiologista;	Mastologia;
Angiologia;	Medicina do trabalho;
Cardiologia;	Nefrologia;
Cirurgia Vascular;	Neurocirurgia;
Cirurgia Geral;	Neurologia;
Cirurgia Pediátrica;	Nutrologia;
Cirurgia Plástica;	Oftalmologia;
Cirurgia Vascular;	Ortopedia e Traumatologia;
Clínica Médica;	Otorrinolaringologia;
Dermatologia;	Pediatria;
Endocrinologia e Metabologia;	Pneumologia;
Gastroenterologia;	Psiquiatria;
Geriatría;	Reumatologia;
Ginecologia e Obstetrícia;	Urologia.
Hematologia e Hemoterapia;	

Terapias
Acupuntura;
Fisioterapia;
Fonoaudiologia;
Nutrição;
Psicologia;
Terapia Ocupacional.

Odontologia
Odontologia - dentista
Odontopediatria
Ortodontia

**Exames:** Laboratoriais como análises clínicas e de imagem, Ressonância Magnética, Raio-X, Ultrassonografia, entre outros

**Serviços de Bem-Estar e Estética:** Massagem, Acupuntura, Pelling, RPG, entre outros.

**Vacinas:** Hepatite, HPV, Gripal, Tríplice Valente, Tríplice Viral, entre outras.

A **REDE MAIS SAÚDE** não realiza intermediação financeira dos serviços e procedimentos realizados, sendo de responsabilidade do profissional credenciado realizar a cobrança de seus serviços nos meios de pagamentos disponíveis em seu estabelecimento.

## **2 Definições**

- A) **Aplicativo e plataforma:** Entende-se por aplicativo e plataforma a ferramenta utilizada para acessar os serviços da **REDE MAIS SAÚDE**, por meio do Website, celular e/ou tablet disponibilizados pela **REDE MAIS SAÚDE**.
- B) **Carência:** O prazo pré-estabelecido para realizar o acionamento de determinada assistência ou seguro dentro do programa.
- C) **Central de atendimento:** Canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao **USUÁRIO** em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento. Podendo ser através do telefone, internet, WhatsApp ou aplicativo.
- D) **Condições Gerais:** Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades e/ou coberturas do programa **REDE MAIS SAÚDE**, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes.
- E) **Franquia:** a franquia é o valor que o **USUÁRIO** paga, para arcar com os custos de um determinado serviço, com isso, ter a indenização da cobertura. Sendo assim, a franquia é uma espécie de coparticipação do usuário no serviço utilizado. No que se refere a **REDE MAIS SAÚDE**, não haverá qualquer franquia.
- F) **Laboratórios e Exames:** Local especialmente desenvolvido para a aplicação prática de conhecimentos científicos ao nível de análises, testes, preparação de medicamento e **exames** que necessariamente são realizados nos laboratórios e são utilizados para testagens que contribuem para o diagnóstico do usuário e o raciocínio médico em diversas situações.
- G) **Procedimentos:** Ação ou atividade praticada pelo responsável, podendo ele ser médico, dentista, enfermeiro, psicólogo ou psiquiatra, com os objetivos gerais de prestar assistência, a fim de investigar as condições de saúde do solicitante.

Av. Nações Unidas, 10.989 - 2º andar – Vila Olímpia – São Paulo - SP – (11) 4130 - 1880

[www.redemaisaude.com.br](http://www.redemaisaude.com.br)

H) **Rede Credenciada ou prestador:** Entende-se por **REDE CREDENCIADA** ou **PRESTADOR**, os profissionais e os estabelecimentos de saúde que são credenciados pela **REDE MAIS SAÚDE** e prestarão atendimentos aos **USUÁRIOS** nos moldes do programa. O **USUÁRIO** efetua o pagamento diretamente ao **PRESTADOR** dos serviços. Todos os valores praticados nos serviços de medicina são estabelecidos com referência nas tabelas AMB, CBHPM ou até mesmo definidos diretamente pelo **PRESTADOR**. A **REDE MAIS SAÚDE** não limita a utilização por idade e doenças preexistentes.

I) **Regulamento ou Termo:** Todo o disposto no presente documento.

J) **Titular:** Pessoa física, devidamente qualificada ao uso do programa **REDE MAIS SAÚDE** e responsável pelas obrigações financeiras.

K) **Usuário ou beneficiário:** Entende-se por **USUÁRIO** ou **BENEFICIÁRIO**, a pessoa física, que usufrui do programa por direito de uso.

### **3 Demais Benefícios oferecidos**

<b><u>Descrição</u></b>	<b><u>Tipo</u></b>	<b><u>Cobertura</u></b>
Concierge	Assistência	Individual
Desconto em Medicamentos	Assistência	Individual
Orientação Inicial (TeleTriagem)	Assistência	Individual
Teleconsulta- Clínico Geral	Assistência	Individual
Assistência Psicológica	Assistência	Individual
Capitalização – 10k	Assistência	Individual

**3.1 Concierge:** Disponibiliza uma equipe multidisciplinar, orientada a realizar os agendamentos em toda rede credenciada de forma humanizada, entendendo a necessidade de cada cliente, e orientando também a respeito dos serviços de saúde públicos e privados

- **Abrangência:** Nacional.
- **Acionamento/Utilização:** O cliente poderá entrar em contato com a Central de atendimento no 0800, aplicativo ou Portal do beneficiário.
- **Comprovação de Agendamento:** Após o primeiro contato, o beneficiário receberá via canal escolhido (WhatsApp, telefone ou e-mail) as opções de agendamento, fica a critério do beneficiário escolher em qual clínica/laboratório irá passar, em quais datas e horário estão compatíveis. Após confirmação do beneficiário, ele receberá uma Guia de encaminhamento contendo os dados das clínicas/laboratório, horário do agendamento valor cobrado pelo credenciado e valor que ele irá pagar pela **REDE MAIS SAÚDE**.
- **Horário de Atendimento da Central:** Atendimento 24x7x365, o atendimento poderá

Av. Nações Unidas, 10.989 - 2º andar – Vila Olímpia – São Paulo - SP – (11) 4130 - 1880

[www.redemaisaude.com.br](http://www.redemaisaude.com.br)

ocorrer através da central de atendimento, Aplicativo e Portal do beneficiário.

- **Limite de utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes.
- **Serviços:** Os serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português, em território nacional e devem ser agendados através da Central de atendimento, Portal do Beneficiário ou Aplicativo. Todos os serviços previstos no presente instrumento não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

**3.2 Desconto em Medicamentos:** Garante ao beneficiário o acesso à uma extensa rede de farmácias conveniadas. Para obter o desconto em medicamentos é necessário apresentar na farmácia um documento com foto e CPF ou a sua Carteirinha Digital informando que faz parte da Rede Mais Saúde, através do autorizador ePharma. A partir de sua identificação e autorização através do sistema de cada estabelecimento, que será operacionalizado pelo balconista da farmácia credenciada, o usuário terá acesso a medicamentos com descontos entre 15% (quinze por cento) e 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor. Para consultar a lista de rede de farmácias credenciadas e listagem de medicamentos, o beneficiário poderá acessar através do Aplicativo, Portal do beneficiário ou Central de Atendimento.

- **Abrangência:** Nacional
- **Acionamento/Utilização:** Para utilização do desconto em medicamentos, é necessária ativação do benefício através da Central de atendimento, Aplicativo ou Portal do Beneficiário.
- **Limite de Utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes.

**3.3 Orientação Inicial (teletriagem):** O serviço de Orientação Inicial (teletriagem) é realizado por uma equipe especializada formada por profissionais de enfermagem, com funcionamento 24x7 dias da semana, através de chamada gratuita (0800), portal do beneficiário ou App. 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:

1. Receberá orientações de autocuidado;
2. Será direcionado a buscar por atendimento ambulatorial ou de emergência em um Hospital;
3. Será convidado a participar de uma consulta eletiva ou pronto atendimento. Nesses casos a equipe perguntará a preferência do usuário:
  - Ser transferido para uma teleconsulta, no mesmo momento que finalizar a teletriagem, se houver agenda disponível;
  - Ter a teleconsulta agendada para um momento mais oportuno e cômodo para o Usuário.

**3.4 Teleconsulta:** A Teleconsulta é o atendimento por meio de vídeo realizado por médicos Clínico Geral, com funcionamento 24x7 dias da semana, através de chamada gratuita (0800), vídeo chamado pelo App ou plataforma. Após a orientação inicial (teletriagem), será disponibilizado via SMS um link para acesso a teleconsulta com profissionais de saúde habilitados  
Av. Nações Unidas, 10.989 - 2º andar – Vila Olímpia – São Paulo - SP – (11) 4130 - 1880

(médicos). O serviço de Teleconsulta não possui coparticipação.

- **Acionamento/Utilização:** Disponível pelo portal do beneficiário, aplicativo ou central de atendimentos
- **Limite de Utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes

Este atendimento poderá ocorrer das seguintes formas:

- 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;
- Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- A vídeo consulta pode ser realizada na finalização da teletriagem ou ser agendada, conforme opção e conveniência, 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- Possibilidade de solicitação de exames complementares para diagnóstico e retorno para nova teleconsulta com caráter de retorno para a interpretação dos resultados de tais exames;
- Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- A utilização da teleconsulta não está indicada para atendimento de emergências médicas;
- Indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais somente quando necessário.

**3.5 Assistência Psicológica:** Orientação de psicólogos qualificados, devidamente regulamentados e credenciados pelo Conselho Federal de Psicologia que estão de acordo ao Código de Ética profissional, para esclarecimentos de dúvidas em relação à terapia, apoio emocional e dificuldades. O serviço é destinado a pessoas que passaram por fortes impactos emocionais e precisam de ajuda profissional no momento. Frisando a importância de um acompanhamento com psicólogo em casos específicos.

- **Abrangência:** Nacional
- **Acionamento/Utilização:** O acionamento deve ser realizado através da Central de Atendimento
- **Carência:** 48 horas após adesão
- **Horário de Atendimento:** das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira excluindo sábados, domingos e feriados.
- **Limite de Utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes

**3.6 Capitalização:** Com a adesão ao pacote de benefícios, o beneficiário terá o direito de participar de 01 (um) sorteio mensal, (R\$ 10.000,00) que ocorrerá no último sábado de cada mês

Av. Nações Unidas, 10.989 - 2º andar – Vila Olímpia – São Paulo - SP – (11) 4130 - 1880

[www.redemaisaude.com.br](http://www.redemaisaude.com.br)

a partir do mês subsequente ao mês da aquisição do plano e será válido pelo período da vigência do mesmo (12 meses). A participação ocorrerá por meio de um “NÚMERO DA SORTE” composto de forma aleatória por 5 (cinco) algarismos, o mesmo será informado através do certificado digital que será emitido e disponibilizado ao beneficiário. Será contemplado o beneficiário que possuir o “NÚMERO DA SORTE” sorteado no final de cada mês, desde que esteja vigente e adimplente na data do sorteio. A combinação de números sorteados precisa ser idêntica ao “NÚMERO DA SORTE” disponibilizado através do certificado (da esquerda para direita, sendo o último dígito de cada sequência). A extração é realizada através da Loteria Federal, bem como em todas as Casas Lotéricas do Brasil. Se por qualquer motivo, a Loteria Federal não realizar o sorteio no sábado previsto, para fins da apuração disposta neste item, será considerado o primeiro sorteio realizado da data subsequente à prevista. O resultado da Loteria Federal do Brasil poderá ser acompanhado através do site:

[http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos\\_resultados.asp](http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos_resultados.asp).

Os números são lidos de cima para baixo, conforme exemplo a seguir:

1º prêmio - 2 2. 9 7 1

2º prêmio - 9 8. 5 6 7

3º prêmio - 8 4. 2 6 1

4º prêmio - 0 0. 3 6 8

5º prêmio - 1 3. 3 0 8

**Número contemplado: 1 7 1 8 8**

#### **4 Exclusões Gerais**

- A)** A contratada não se responsabiliza pelos serviços e procedimentos médicos e/ou odontológicos, laboratoriais e hospitalares oferecidos pela rede credenciada, estando o atendimento destes subordinados as éticas dos respectivos órgãos de classe e do mercado;
- B)** Aplicação de medicações ou qualquer outro serviço disponível nas redes credenciadas;
- C)** A rede mais saúde não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do código civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução da rede mais saúde ou coloquem em risco a segurança do responsável, filho ou terceiros;
- D)** A rede mais saúde não se responsabilizará por quaisquer despesas relacionadas ou a não prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas condições gerais;
- E)** Atendimento médico ou odontológico de urgência ou emergência;
- F)** A utilização da rede credenciada é de livre escolha do usuário, tendo este ciência que, em decorrência da dinâmica de alterações diárias na sua composição (inclusão e exclusão de credenciados), somente será válida a utilização dos serviços para aqueles convênios que estejam disponíveis nos canais “online”, nas datas das respectivas pesquisas. As informações contidas nos canais online serão atualizadas mensalmente

Av. Nações Unidas, 10.989 - 2º andar – Vila Olímpia – São Paulo - SP – (11) 4130 - 1880

[www.redemaisaude.com.br](http://www.redemaisaude.com.br)

ficando ciente o usuário que no caso de qualquer dúvida ou esclarecimento sobre o credenciamento de qualquer prestador de serviços deverá ser realizada diretamente a central de atendimento;

- G) Como o pagamento é realizado diretamente pelo usuário ao prestador de serviços no ato do atendimento, deverá o usuário a seu critério e do prestador, utilizar-se do meio de pagamento disponível, devendo neste momento solicitar os recibos necessários a comprovação do serviço e para efeitos tributários, não recaindo sobre a contratante quaisquer responsabilidades, diretas ou indiretas, sobre ônus fiscais e/ou parafiscais, e que sejam decorrentes da utilização dos serviços e produtos tratados neste instrumento;
- H) Entrega e ou delivery de medicamentos e outros produtos comercializados pela rede de farmácias credenciada;
- I) Fornecimento gratuito de medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto comercializado nas redes credenciadas;
- J) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização da rede mais saúde, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço;
- K) Serviço não contempla intermediação financeira dos serviços utilizados, cabendo ao usuário 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;
- L) Sistema de atendimento previsto na **cláusula (F)** constitui-se única e exclusivamente, na forma definida neste contrato, em um canal de serviços online onde o usuário entrara em contato diretamente com o prestador para o agendamento de consultas e prestação de informações para atendimento na rede privada, sendo que neste não presta, qualquer serviço de natureza médica, odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de sorte que a contratada não poderá ser responsabilizada, em qualquer hipótese, por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos credenciados, que são profissionais e empresas independentes, estes se responsabilizando direta e integralmente pela qualidade e segurança dos serviços prestados e dos produtos disponibilizados.

## **5 Cancelamento**

Se houver interesse em cancelar o serviço, isto deverá ser solicitado diretamente nas Lojas Cassol (Crediário) ou no telefone (48)4007-2018, dependendo do fluxo operacional estabelecido em contrato. Quaisquer pagamentos por serviços prestados ou bens adquiridos junto à rede credenciada são de inteira responsabilidade do **BENEFICIÁRIO**, sendo efetuados diretamente ao **PRESTADOR**. O **TITULAR** fica ciente que seu desligamento do plano não o exime da obrigação de pagar integralmente as mensalidades já vencidas.

## **6 Reajuste**

Será corrigida anualmente ou em periodicidade menor, desde que exista permissão da legislação em vigor, pelo Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), tomando-se por base o período de 12 (doze) meses a partir da data de início da vigência por

Av. Nações Unidas, 10.989 - 2º andar – Vila Olímpia – São Paulo - SP – (11) 4130 - 1880

[www.redemaisaude.com.br](http://www.redemaisaude.com.br)

prazo indeterminado, do último aniversário do contrato. Na hipótese de extinção dos índices acima será utilizado IPCA/IBGE.

## **7 Disposições Gerais**

O **USUÁRIO** concorda plenamente com todos os termos do Contrato e declara ter ciência que a **CONTRATADA** 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 os mesmos obrigam o **USUÁRIO** ao 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**.

A **CONTRATADA** 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 **TITULAR** declara para os devidos fins que as informações aqui prestadas e que integram o contrato são a expressão da verdade, sendo que o mesmo se responsabiliza pela formal comunicação a empresa, em caso de eventual alteração em qualquer 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 pela **REDE MAIS SAÚDE**.

Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas por nossa central de atendimento e/ou através da loja/site do mesmo.

O titular autoriza expressamente a **REDE MAIS SAÚDE** a enviar informações, promoções para sua caixa postal de e-mail e/ou celular.

Por fim, ao aceitar o programa **REDE MAIS SAÚDE** o contratante concorda com os Termos descritos neste **CONTRATO**.

Este **CONTRATO** deverá ser interpretado de acordo com as leis do Brasil. Toda e qualquer disputa originária ou relacionada a este Contrato deverá ser exclusivamente trazida perante a corte de São Paulo.

O **USUÁRIO TITULAR**, declara que tem plena ciência de que o **PROGRAMA REDE MAIS SAÚDE**, tem condições distintas e não se trata de plano de saúde.

### **Canais de Acionamento e utilização das Assistência:**

**Central de Atendimento:** 0800 776 6013

**Aplicativo:** Rede Mais Saúde (disponível nas plataformas Android e IOS)

**Portal do Beneficiário:** <https://beneficiario.redemaisaude.com.br>