



Manual das Assistências e Seguros



BemFlex



BemEstar



BemSeguro



Multi

Versão 04 - Março 2026

TELECONSULTAS

Descrição

Promoção da saúde por meio de consultas por videoconferência que possibilitam que você seja atendido por um médico de onde você estiver. Contempla avaliação completa do beneficiário, emissão de prescrição médica, solicitação de exames e emissão de atestado médico digital.

O contratante e seus dependentes terão acesso ilimitado a teleconsultas conforme especialidades disponíveis na data do acionamento pelo paciente.

Conforto: evita deslocamentos, disponibilidade de atendimento e possíveis filas de espera.

Agilidade: dá celeridade aos atendimentos, com atendimento imediato.

Segurança: interação de forma segura e on-line. Todos os dados permanecem em sigilo, mesmo com dados de histórico armazenados.

Cuidado: ao menor sinal de mal estar, o beneficiário pode entrar em contato com o médico, que passará as orientações evitando assim, automedicação.

Prevenção: cuidado de forma preventiva, tanto física quanto mental. Dando melhor qualidade de vida.

Planos cobertos

Para associados ao Plano Essencial, está disponível a cobertura essencial em Clínica Geral Adulto, com agendamento prévio, limitado em até 5 teleconsultas mensais por plano, sem custo adicional.

Para associados dos planos, Bem Estar, Bem Seguro, Multiassistência e Neo, está disponível a cobertura completa com pronto atendimento em Clínica Geral, e especialidades, estas, mediante agendamento prévio.

Para os demais planos, a cobertura completa estará disponível para aquisição, mediante pagamento de uma taxa adicional mensal.

Glossário

Assistência completa: é o serviço que será prestado com pronto atendimento 24 Horas por Clínica Geral, e terá acesso a teleconsultas em especialidades pré-agendas a partir do pronto atendimento.

Assistência essencial: é o serviço de teleconsulta exclusivo em Clínica Geral Adulto com atendimento pré-agendado.

Limites

Conforme CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FAMILIAR escolhido.

A modalidade limita-se exclusivamente ao atendimento via teleconsulta. Não há atendimento presencial neste serviço.

A modalidade não permite a realização de exames médicos durante a consulta. Os exames que forem solicitados serão custeados pelo paciente.

Receitas médicas de cor azul ou amarela não podem ser emitidas por profissionais que atendem por teleconsulta. Caso necessite de alguma receita dessas, é necessário fazer atendimento presencial. Consulte a rede conveniada à CONTRATADA via aplicativo Angeplus.

As receitas azul e amarela são utilizadas para a prescrição de medicamentos que possuem potencial de causar dependência ou que são considerados de alto risco. A receita azul é usada para psicotrópicos (medicamentos que atuam no sistema nervoso central), enquanto a amarela é para entorpecentes e alguns psicotrópicos de maior potencial de abuso. Ambas são válidas por 30 dias e possuem regras específicas para preenchimento e quantidade prescrita.

A cobertura essencial limita-se a 5 teleconsultas mensais por plano.

Carência

A carência será de até 7 (sete) dias corridos, após assinatura da PROPOSTA DE ADESÃO.

Atendimento

Exclusivamente remoto. Para acionar a teleconsulta em qualquer especialidade, o cliente deve acessar a PLATAFORMA ANGEPLUS, via APP disponível no Google e Apple Store ou Website, e realizar o seu cadastro com dados essenciais. O atendimento estará disponível 24h por dia e 7 dias por semana. Ao acessar a plataforma o cliente através do botão “agendar teleconsulta” irá indicar quem será o paciente e a queixa, em seguida, um médico especialista em Clínica Geral entrará em contato via WhatsApp ou outra plataforma de vídeo de acesso a ambos, e convidará o paciente para realização da consulta.

Para menores de 18 (dezoito) anos de idade o atendimento será prestado por pediatra desde que o menor esteja acompanhado dos pais ou responsável.

Todo atendimento passará por um profissional em Clínica Geral que ao identificar a necessidade de atendimento de um especialista, no ato do atendimento, deixará agendada a teleconsulta com o profissional especialista, conforme disponibilidade de agendas.

A plataforma estará disponível ininterruptamente, porém, poderão ocorrer ajustes, manutenção, mudança de servidores, falhas técnicas ou por força maior, que impossibilitem o seu acesso por tempo limitado. A CONTRATADA não se responsabiliza por perda de conexão quando esta for por motivo de força maior.

Atendimento disponível para associados que estiverem rigorosamente em dia com as suas mensalidades e os dados cadastrais atualizados.

Teleconsultas são pessoais e intransferíveis, portanto, não haverá atendimento para paciente através de cadastro de outra pessoa, ou seja, o paciente para ter atendimento deverá acionar a teleconsulta através do seu próprio cadastro.

O paciente que eventual faltar na teleconsulta eletiva, pré-agendada, terá um bloqueio de 7 dias corridos para acionamento de uma nova teleconsulta.

1.1.1. Exclusões

- **NÃO ESTÁ PREVISTO O CUSTEIO DE EXAMES SOLICITADOS NA TELECONSULTA;**
- **NÃO CONTEMPLA A REALIZAÇÃO DE EXAMES MÉDICOS DURANTE A CONSULTA;**
- **OS EXAMES QUE FOREM SOLICITADOS SERÃO CUSTEADOS PELO TITULAR OU BENEFICIÁRIO;**
- **NÃO ESTÁ PREVISTO CONSULTAS PRESENCIAIS NESTA MODALIDADE;**

- ASSOCIADOS DE PLANOS QUE NÃO CONTEMPLAM A ASSISTÊNCIA TELECONSULTA.