

**CONDIÇÕES GERAIS
ASSISTÊNCIA SAÚDE**

Provedor: INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTÊNCIA LIMITADA

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do telefone **0800 721 3853**.

ÂMBITO TERRITORIAL:

Os serviços contidos nesta Assistência estarão disponíveis em todo território nacional, sendo que a prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

DEFINIÇÕES GERAIS:

Afiliado: Pessoa física que contrata o serviço para sua titularidade.

Grupo Familiar: Pessoas primárias relacionadas ao Afiliado (cônjuge, pais, sogros, filhos e enteados) e ou segundo grau de consanguinidade (avós, irmãos, cunhados e netos).

Item: É o objeto de cobertura dos Produtos (veículo, vida, residência, imóvel, etc.) detido ou representado por um afiliado para o qual a IGS deverá prestar os Serviços.

Coordenação: Atividade administrativa provida pela IGS que implica em sincronizar distintas ações e definir a maneira mais adequada de aglutinar os recursos disponíveis para cumprir a solicitação do afiliado em relação aos serviços de assistências.

Data de Início de Vigência: Data a partir da qual os serviços de assistência que a IGS oferece estarão à disposição dos Afiliados – começam 24 horas após a data de afiliação ao Programa.

Período de Vigência: Período durante o qual o Afiliado tem direito a obter os serviços de assistência. Compreende desde a data de início de vigência até o cancelamento por qualquer motivo do plano contratado.

País de residência: Para fins destas Condições Gerais, o território brasileiro.

Prestador: Empresa ou pessoa física especializada na prestação dos serviços detalhados no presente que, em representação da IGS atenda o afiliado em qualquer dos serviços descritos nas presentes Condições Gerais.

Referência: Informação atualizada e fidedigna concernente aos serviços, que são providos pela IGS telefonicamente mediante sua solicitação.

Serviços: Os serviços de assistência contemplados no Programa descrito no presente documento.

Evento: Cada ocorrência que implique em uma emergência ou urgência ou prestação de serviço de assistência e para qual um técnico, empregado, prestador, profissional ou operador da IGS se apresente perante um afiliado para proceder a prestação de um serviço.

Situação de Assistência: Quando o afiliado se encontra perante uma situação que implique uma urgência, prioridade ou necessidade na demanda de assistência e respeite os termos, características e limitações estabelecidas nas presentes condições, sempre que os mesmos ocorram durante o período de vigência e no âmbito territorial válido.

Residência permanente: O domicílio habitual do afiliado ou grupo familiar que para os efeitos da presente condição deverá ser em território brasileiro.

Acidente: Todo acontecimento que provoque danos materiais ou corporais ao afiliado ou seu bem móvel, causado única e diretamente por uma causa externa, violenta, fortuita e evidente (excluindo as enfermidades).

Âmbito territorial: O direito aos serviços se estenderá aos afiliados que se encontrem no território brasileiro.

Emergência: Se refere a uma situação crítica de perigo evidente para a vida do afiliado e que requer uma atuação imediata.

Enfermidade: Alteração leve ou grave do funcionamento do organismo ou de uma de suas partes, seja por causa interna ou externa.

Valor máximo de cobertura: Limite de cobertura monetária em cada assistência, definido segundo o valor médio estabelecido pelos provedores de IGS.

Perímetro urbano: Se define como a zona limítrofe entre a cidade principal e o município adjacente.

Residência: É o bem imóvel indicado como residência regular do afiliado e permanente no Brasil, excluídos os imóveis destinados para fins comerciais e comprovada mediante conta de consumo.

Manutenção Geral: designa os serviços necessários aos imóveis em plenas condições de funcionamento. Os serviços prestados pela Assistência, no que se referem a manutenção geral correspondem a prestação de serviço ao segurado nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

Evento Previsto: são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais no imóvel segurado decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou Furto Qualificado;
- Incêndio/ Raio/ Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Dano hidráulico;
- Desmoronamento;
- Vendaval/ Granizo / Fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

Problema Emergencial: é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel segurado, independente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

Roubo ou Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel segurado, desde que tenham sido oficialmente comunicados as Autoridades Competentes.

ELEGIBILIDADE:

Os serviços de assistência previstos neste instrumento serão prestados somente ao contratante vinculado ao CPF e ao endereço informados no ato da contratação. Não haverá prestação dos serviços em nome de terceiros ou em local diverso daquele cadastrado no momento da adesão do plano, ainda que solicitado pelo próprio contratante.

ASSISTÊNCIA SAÚDE

A TeleConsulta é o atendimento por meio de vídeo realizado por médicos Clínico Geral. Após a orientação inicial ou teletriagem, será disponibilizado via SMS um link para acesso a teleconsulta. O serviço de Tele Consulta não possui coparticipação. Este atendimento poderá ocorrer das seguintes formas:

Funcionamento 24hx7 dias da semana através de chamada gratuita (0800).

- Profissionais de saúde habilitados (médicos);
- 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 hora ou ser agendada, conforme opção e conveniência.

Emergencial: 24 horas.

Agendamento: Segunda a Sexta, dentro do horário comercial (08h às 17h).

- Possibilidade de solicitação de exames complementares para diagnóstico e retorno para nova vídeo consulta 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 tele consulta não está indicada para atendimento de emergências médicas;
- Indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais somente quando necessário;
- Não será disponibilizado atestado médico.

Limites: não há

Assistência Fitness: Serviço de Assistência Fitness através de profissionais de educação física devidamente habilitados e com experiência na orientação de programas de atividade fitness. A equipe de profissionais analisará as solicitações e dúvidas do Cliente, realizando uma avaliação individualizada, cujo objetivo será o de orientar e apresentar ao Cliente, um Programa de Atividades Físicas de acordo com as necessidades de cada um.

Limites: não há

Assistência Nutricional: Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a classificação nutricional de acordo com o peso e a altura (IMC – Índice de Massa Corpórea) e a média do gasto calórico diário. Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro.

o Calorias na Medida - Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados, além de comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento;

o Perfil Pessoal - Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar

interferindo na qualidade de vida como um todo do usuário. Após esta avaliação, o usuário receberá informações e dicas de hábitos saudáveis;

o Perfil Alimentar Personalizado - Avaliação dos hábitos alimentares de forma qualitativa através de uma breve descrição pelo usuário. Oferece dicas alimentares práticas direcionadas aos principais pontos identificados;

o Modelo de Cardápio – Sugestão de um modelo de cardápio/ esquema alimentar orientando o usuário na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e atraente.

Limites: não há

Assistência Psicológica: A Assistência Apoio Emocional é destinada a todas as pessoas que, por circunstâncias diversas, se sentem fragilizadas emocionalmente e que estão em busca de algum tipo de ajuda. Trata-se de uma assistência que permitirá ao segurado ter um “ponto de partida” recebendo a indicação de um profissional para auxiliá-lo. A ligação é recepcionada por um analista para entendimento da necessidade do segurado. Com base nestas informações, é feita a indicação de um dos profissionais previamente cadastrados na rede médica desta Assistência.

Limites: não há

EXCLUSÕES:

- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nessas condições gerais ou superiores ao limite fixado (na tabela de cobertura).

PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO:

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas. Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais os atos praticados por ação ou omissão do Cliente causadas por má fé.

EXCLUSÕES GERAIS:

- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da Contratante ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- Excluem-se ainda das prestações de serviços, as derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles: Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; atos ou

atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz; os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade; Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

- Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do condutor do veículo, relacionado na proposta de sócio.
- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como:
 - Greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos de força maior.
 - Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.
- A Assistência 24 horas não se responsabiliza por objetos deixados no interior do veículo, por ocasião da prestação de serviços contratada.