

## **TERMO DE USO E AQUISIÇÃO TELEMEDICINA DOUTOR VIRTUAL**

### **ACEITAÇÃO DOS TERMOS**

Ao utilizar os serviços de telemedicina fornecidos pela Doutor Virtual, você concorda em cumprir e estar vinculado aos seguintes termos e condições.

### **VISÃO GERAL**

A DOUTOR VIRTUAL, juntamente com seus parceiros, é líder em soluções de Telemedicina, oferecendo uma plataforma robusta e segura que conecta pacientes a profissionais de saúde qualificados, de forma rápida e eficiente. Nosso serviço visa melhorar o acesso à saúde, reduzir custos e aumentar a satisfação e bem-estar.

### **1. OBJETIVO**

Este termo estabelece as condições de uso do plano de Telemedicina Doutor Virtual, que oferece consultas médicas em vídeo chamada por meio da nossa plataforma digital com médicos generalistas e especialistas, além de psicólogos e nutricionistas.

### **2. DEFINIÇÕES**

- Telemedicina: Prestação de serviços de saúde a distância, utilizando tecnologias de informação e comunicação via chamada de vídeo.
- Beneficiário: Pessoa física e ou jurídica que adquire o plano de Telemedicina Doutor Virtual.
- Consulta Remota: Atendimento médico realizado por meio de videoconferência, chamada telefônica ou outras ferramentas digitais.

### **3. COBERTURA**

- Consultas médicas em videoconferência 24 horas por dia, 7 dias por semana na modalidade de pronto atendimento com médicos generalista (clínico geral).
- Atendimento por médicos qualificados em diversas especialidades na modalidade de consultas agendadas.
- Orientação médica para sintomas, diagnóstico, tratamento e prevenção de doenças.
- Emissão de receitas médicas, atestados e laudos, quando aplicável e permitido por lei.
- Encaminhamento para consultas presenciais, se necessário.



#### **4. EXCLUSÕES**

Não estão cobertos pelo plano de Telemedicina Doutor Virtual:

- Atendimentos de emergência que exijam intervenção médica imediata e presencial.
- Cirurgias e procedimentos invasivos.
- Tratamentos odontológicos.
- Qualquer atendimento não realizado através das plataformas digitais fornecidas pela Doutor Virtual.

#### **5. VIGÊNCIA E CARÊNCIA**

Este termo tem vigência de 30 dias a partir da data de adesão do beneficiário, sendo automaticamente renovada por iguais períodos mediante ao pagamento da mensalidade, salvo manifestação em contrário por parte do beneficiário ou da Doutor Virtual. Após 3 (três) dias de atraso de pagamento todas as consultas agendadas serão canceladas automaticamente e após 20 dias sem pagamento o plano automaticamente retorna para o período de carência de 60 dias para as especialidades.

As consultas com médicos especialistas, incluindo o departamento de psicologia e nutrição, estão condicionadas ao Plano Premium para a utilização a contar da data de pagamento da 1ª mensalidade. Pronto atendimento e clube de desconto a utilização pode ser feita imediatamente ao pagamento da 1ª mensalidade.

#### **6. USO APROPRIADO DA PLATAFORMA**

As Consultas e Atendimento aos serviços de telemedicina devem ser utilizados apenas para consultas urgentes e atendimentos médicos necessários e apropriados. A utilização abusiva ou desnecessária da plataforma não é permitida e pode resultar ao bloqueio de acesso ao serviço. O agendamento de uma nova consulta, com um especialista, só poderá ocorrer após o término da primeira consulta.

#### **7. CANCELAMENTO DE CONSULTAS**

O Cancelamento de Consultas, caso necessário, deve fazê-lo com pelo menos 48h horas de antecedência, previamente canceladas através do nosso numero de Suporte (31) 2118-1681 "WhatsApp". Consultas canceladas com menos de 48 horas de antecedência estarão sujeitas a uma taxa de cancelamento, conforme especificado na seção 8 deste Termo de Uso.

#### **8. CANCELAMENTO DE CONSULTAS COM MENOS DE 48H**

Para os casos de cancelamento de consulta com menos de 48 horas de antecedência dentro da plataforma, será gerado taxa de cancelamento de R\$69,90, boleto gerado automaticamente e enviado no e-mail ou

WhatsApp do usuário. Esta taxa é aplicada para compensar o tempo reservado do profissional de saúde.

No entanto, em circunstâncias excepcionais, você pode solicitar um reembolso através do nosso suporte ao cliente, que avaliará a solicitação com base nas circunstâncias específicas.

## **9. CONSEQUÊNCIAS DO USO ABUSIVO**

O uso abusivo identificado poderá resultar em ações corretivas, incluindo, mas não se limitando a, advertências, suspensão temporária ou permanente do acesso à plataforma.

## **10. CANCELAMENTO**

O plano pode ser cancelado nas seguintes condições:

- Pelo beneficiário, a qualquer momento, mediante a ausência de pagamento.
- Pela Doutor Virtual, em caso de inadimplência, descumprimento dos termos deste termo ou uso indevido dos serviços.

## **11. PAGAMENTO**

O beneficiário deverá pagar a mensalidade acordada no momento da adesão para ter acesso a todos os serviços do plano de Telemedicina da Doutor Virtual. Nos casos de coparticipação o pagamento é feito antes do agendamento da consulta.

## **12. RESPONSABILIDADES**

- Beneficiário: Fornecer informações verídicas e completas durante as consultas. Respeitar os horários agendados e as orientações médicas fornecidas.
- Doutor Virtual: Garantir a disponibilidade de médicos qualificados e as condições adequadas para a prestação dos serviços de Telemedicina. Proteger a privacidade e a confidencialidade das informações dos beneficiários.

## **13. PRIVACIDADE E SEGURANÇA**

Todas as informações coletados durante o uso serão tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a confidencialidade e a segurança das informações dos beneficiários.

## **14. DA UTILIZAÇÃO E DISPONIBILIDADE**

- O beneficiário terá a sua disposição no pronto atendimento, atendimento de urgência, a disponibilidade



de médicos generalista, clínico geral, 24 horas por dia e 7 dias por semana.

- O beneficiário terá a sua disposição consultas com médicos especialistas, mediante passar por um clínico e o mesmo gerar o encaminhamento. O prazo é de até 3 dias úteis para nossa equipe entrar em contato e realizar a marcação da consulta com especialista.
- A Doutor Virtual não possui consultas com especialistas de urgência, apenas consultas agendadas onde o tempo para realização da consulta pode variar de 05 a 30 dias úteis.
- Especialidades podem ser removidas a qualquer momento, sem aviso prévio, podendo retornar ou não.

## **6.4 DESCRIÇÃO DOS PLANOS DE TELEMEDICINA**

### **PLANO INTERMEDIÁRIO**

Inclui os serviços do pronto atendimento 24h, acrescido do acesso ao Clube de Descontos, que oferece vantagens exclusivas em diversos parceiros nacionais, como farmácias, loja, academias, entre outros estabelecimentos conveniados.

### **PLANO PREMIUM**

Plano mais completo oferecido pela Doutor Virtual. Inclui todos os benefícios do Plano Intermediário, com as seguintes vantagens adicionais:

- Incluindo Psicologia, Nutrição, Psiquiatria e Dermatologia;
- Clube de Descontos com acesso imediato a todos os serviços após adesão.

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

- Este termo constitui informações validadas entre as partes, substituindo quaisquer entendimentos anteriores, verbais ou escritos.
- O pagamento será via pix ou cartão de crédito com cobrança automática mensal.
- A utilização inicial da plataforma de telemedicina está condicionada ao pagamento da taxa de adesão e prazo de 48h para os dados entrarem no sistema.
- O suporte ao beneficiário acontece diretamente nos canais de comunicação da Doutor Virtual.

Para maiores informações:

E-MAIL: [contato@doutorvirtual.com](mailto:contato@doutorvirtual.com) | SITE: [www.doutorvirtual.com](http://www.doutorvirtual.com) | INSTAGRAM: [@doutorvirtual.telemedicina](https://www.instagram.com/doutorvirtual.telemedicina)

---

**DOUTOR VIRTUAL**  
SEU MÉDICO, SEMPRE DISPONÍVEL.

Rua da Paz, nº 17 – Jd. dos Estados - Campo Grande/MS  
e-mail: [contato@doutorvirtual.com](mailto:contato@doutorvirtual.com) | [www.doutorvirtual.com](http://www.doutorvirtual.com)