

PRUDENTIAL PROTEÇÃO

Em Vida

O que você precisa
quando mais precisa.

Assistências e Vitality
Perguntas frequentes

Em Vida

ÍNDICE

1) Quais são as assistências do seguro Prudential Proteção em Vida?	Pág 4
2) Quem pode utilizar as assistências?.....	Pág 4
3) Quando posso começar a usar as assistências?	Pág 4
4) Como acessar as assistências?	Pág 5
5) Como utilizar as assistências?.....	Pág 6
6) Quais são os canais de atendimento?.....	Pág 8
7) Por quais canais posso acessar cada assistência?	Pág 9
8) Quantas vezes posso utilizar as assistências da Plataforma de Saúde Virtual e o desconto em medicamentos?.....	Pág 9
9) Como funciona o atendimento por telefone na telemedicina?	Pág 9
10) Como funciona a consulta de telemedicina?	Pág 10
11) Para quais situações posso utilizar a telemedicina?.....	Pág 11
12) Como solicitar uma consulta de telemedicina?.....	Pág 11
13) Como cancelar uma consulta de telemedicina?.....	Pág 11
14) É possível realizar o acompanhamento de saúde com o mesmo médico?	Pág 12
15) Como localizar a prescrição médica (receita)?.....	Pág 12
16) Minha prescrição médica será aceita na farmácia?.....	Pág 12
17) Como funcionam os programas de orientação nutricional e esportiva?	Pág 12
18) É prescrito plano nutricional? E plano de treino?	Pág 13
19) Como funciona a psicoterapia?.....	Pág 13
20) Como agendar uma consulta de psicoterapia?.....	Pág 13

Em Vida

ÍNDICE

21) Como funciona a segunda opinião médica?	Pág 14
22) Como solicitar a segunda opinião médica?	Pág 14
23) Como funciona a orientação gestacional?	Pág 14
24) Como solicitar a orientação gestacional?	Pág 15
25) Para que utilizar a orientação gestacional?	Pág 15
26) Como funciona o desconto em medicamentos da epharma?	Pág 15
27) Qual o valor do subsídio mensal e como posso usá-lo?.....	Pág 16
28) Como utilizar o desconto em medicamentos da epharma?.....	Pág 16
29) Quais são os tipos de medicamentos cobertos pelo desconto em medicamentos?	Pág 17
30) Posso usar a receita digital para obter desconto em medicamentos?	Pág 17
31) Posso obter o desconto em medicamentos por meio da compra por terceiros?.....	Pág 17
32) A prescrição médica tem validade para o uso do desconto em medicamentos?.....	Pág 17
33) A prescrição médica será retida na farmácia?	Pág 18
34) Será obrigatória a apresentação da minha prescrição médica?.....	Pág 18
35) E se o valor das minhas compras for maior que o do meu subsídio?	Pág 18

Em Vida

O Prudential Proteção em Vida é um seguro em que você mesmo é o beneficiário. Ele foi feito para você usar em vida, e pode ser contratado com uma série de assistências muito úteis no dia a dia, que você poderá utilizar sempre que precisar. Confira as principais informações das assistências do seu seguro Prudential Proteção em Vida.

1 Quais são as assistências do seguro Prudential Proteção em Vida?

1. Plataforma Virtual de Saúde (prestador de serviço Teladoc Health)

- Telemedicina
- Orientação nutricional e esportiva
- Psicoterapia
- Segunda opinião médica
- Orientação gestacional

2. Desconto em medicamentos (prestador de serviço epharma)

3. Além das assistências, esse combo opcional que você contratou dá acesso ao Vitality, um programa de bem-estar e recompensas. Para informações sobre o Vitality, acesse: <https://www.prudentialdobrasil.com.br/vitality>

2 Quem pode utilizar as assistências?

Todos os titulares do seguro Prudential Proteção em Vida que tenham contratado a versão com assistências, com apólice vigente.

3 Quando posso começar a usar as assistências?

A partir da data de emissão da sua apólice.

Em Vida

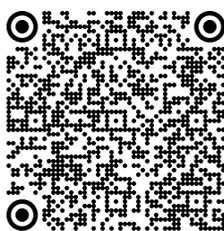
4 Como acessar as assistências?

Baixe os aplicativos da epharma e da Teladoc Health e realize o cadastro no primeiro acesso.

Você também pode ligar para:

- Central de atendimento exclusiva da Teladoc para clientes da Prudential: **0800 941 6347**
- Central de atendimento exclusiva da epharma para clientes da Prudential: **0800 770 2408**
- Atendente virtual Fabi, da epharma, via WhatsApp: **(11) 93031 2189**

TELADOC HEALTH



EPHARMA



Em Vida

5 Como utilizar as assistências?

A Plataforma Virtual de Saúde pode ser usada:

- Via aplicativo Teladoc Health.
- Pelo 0800 exclusivo da Teladoc para clientes da Prudential.



Telemedicina

Faça o login no aplicativo Teladoc Health e selecione: **'Preciso de um atendimento'**.

Escolha entre 'consulta de pronto atendimento' ou 'consulta agendada'. Para agendar, escolha data e horário.

Fique atento ao seu celular! Você receberá notificações de lembrete para ingressar na consulta pelo aplicativo.

Ao final da consulta, você receberá um SMS com os documentos a ela relacionados. Você também poderá acessá-los em **'Histórico'** no aplicativo.

Essa assistência também pode ser acionada via telefone. No entanto, a experiência via aplicativo é mais completa.



Orientação nutricional e esportiva

Entre em contato pelo 0800 e peça acesso ao serviço de orientação nutricional ou esportiva.

A equipe de triagem clínica recebe a demanda e a direciona para a equipe especializada.

A equipe define o objetivo com você. Serão feitos 4 acompanhamentos ao longo de 65 dias.

Após cada acompanhamento, será enviado um plano nutricional e/ou de treino, conforme seu objetivo.

Em Vida



Psicoterapia

Faça o login no aplicativo Teladoc Health e selecione: **'Preciso de um atendimento'**.

Escolha o profissional desejado e agende o atendimento escolhendo data e horário.

Fique atento ao seu celular! Você receberá notificações de lembrete para ingressar na consulta pelo aplicativo.

Agende sua próxima consulta pelo aplicativo! Você poderá optar pelo mesmo profissional, se desejar.



Segunda opinião médica

Entre em contato pelo 0800 e solicite o serviço de segunda opinião médica. A triagem encaminha o caso para um médico gestor.

O médico gestor recebe o caso e solicita informações que serão enviadas para o médico especialista, responsável pela segunda opinião médica.

O médico especialista analisa o caso de forma independente e envia o relatório para o médico gestor.

Você receberá o relatório e poderá tirar dúvidas com o médico gestor.



Orientação gestacional

Entre em contato no 0800 e se inscreva na assistência.

A equipe de saúde envia SMS de boas-vindas e inicia as tentativas de contato.

Após o primeiro contato, você receberá por e-mail a cartilha da gestante.

O acompanhamento ocorre mensalmente ou conforme a necessidade, finalizando com 1 acompanhamento no puerpério.

Em Vida

O desconto em medicamentos pode ser utilizado via:

- Aplicativo epharma.
- 0800 exclusivo da epharma para clientes da Prudential.
- Atendimento no WhatsApp.



Desconto em medicamentos

Confira as farmácias credenciadas próximas a você e veja se o seu medicamento é coberto pelo plano, utilizando o aplicativo epharma ou a assistência virtual do WhatsApp.

Na farmácia, informe o seu CPF e o identificador “Pruemvida” ou apresente sua carteirinha, disponível no aplicativo ePharma.

Apresente sua receita médica ao atendente da farmácia e verifique o desconto disponível para o seu medicamento.

Pronto! Pode se dirigir ao caixa com a certeza de ter adquirido o medicamento com preço reduzido!

6 Quais são os canais de atendimento?

- Atendimento Teladoc exclusivo para clientes da Prudential: 0800 941 6347.
- Aplicativo Teladoc Health, disponível na Apple Store e na Play Store.
- Aplicativo epharma, disponível na Apple Store e na Play Store.
- Atendente virtual da epharma via WhatsApp: (11) 93031-2189.

Em Vida

7 Por quais canais posso acessar cada assistência?

- **Telemedicina:** 0800 941 6347 e aplicativo Teladoc Health
- **Orientação nutricional e esportiva:** 0800 941 6347
- **Psicoterapia:** aplicativo Teladoc Health
- **Segunda opinião médica:** 0800 941 6347
- **Orientação gestacional:** 0800 941 6347
- **Desconto em medicamentos:** aplicativo epharma ou atendente virtual no WhastApp (11) 93031 2189

8 Quantas vezes posso utilizar as assistências da Plataforma de Saúde Virtual e o desconto em medicamentos?

Não há limite de vezes para utilização das assistências.

9 Como funciona o atendimento por telefone na telemedicina?

Você será atendido por um profissional de saúde que vai acolher suas demandas de saúde e realizar uma triagem clínica. Esse primeiro atendimento pode:

- Conduzir, orientar e acompanhar por telefone urgências e emergências relacionadas à saúde e ao bem-estar.
- Encaminhar o segurado para os outros serviços do programa: orientação nutricional, orientação esportiva, orientação gestacional e segunda opinião médica.
- Dar atendimento pré-hospitalar (APH).
- Informar sobre doenças, tratamentos, prevenção e promoção da saúde.
- Prover aconselhamento sobre preparo e realização de exames médicos.
- Tirar dúvidas sobre relatórios e terminologias médicas, avaliações e diagnósticos.
- Realizar acompanhamento pós-internação.
- Informar sobre vacinação e campanhas de saúde ativas (ex.: dengue).
- Informar sobre programas de vacinação em caso de viagens ao exterior.

Em Vida

10 Como funciona a consulta de telemedicina?

A consulta médica ocorre via plataforma de vídeo de orientação médica e teleconsulta, disponível 24h por dia, sete dias por semana. Você poderá realizar consultas de urgência médica ou com agendamento prévio, utilizando o aplicativo Teladoc Health ou o 0800 exclusivo da Teladoc para clientes da Prudential.

Os seguintes passos compõem uma teleconsulta:

- **Anamnese:** escuta do paciente e de suas necessidades, verificação de preocupações, queixas e sintomas, critérios de gravidade, antecedentes, alergias, comorbidades, etc.
- **Exame clínico a distância:** rastreio de sinais e sintomas, incluindo a realização, por exemplo, de análise de exames laboratoriais e radiológicos, de fotos e vídeos de lesões cutâneas, de alterações orais, na garganta, estado geral, padrão respiratório etc.
- **Avaliação diagnóstica:** conjunto de informações coletadas na anamnese detalhada e no exame clínico a distância, que permite ao profissional de saúde estabelecer hipóteses diagnósticas que irão nortear o cuidado com a saúde de cada paciente.
- **Plano terapêutico:** a avaliação diagnóstica desencadeia orientações de saúde gerais e específicas, exames, prescrição de medicamentos, laudos e atestados. Em casos excepcionais, a teleconsulta também pode se desdobrar em recomendações e encaminhamento para uma consulta ambulatorial com o especialista ou necessidade de uma avaliação em um serviço de urgência ou emergência.

Ao final da consulta, você poderá verificar no aplicativo:

- A prescrição digital disponibilizada pelo médico.
- O resumo da consulta.
- O atestado médico digital.

Em Vida

11 Para quais situações posso utilizar a telemedicina?

As consultas de telemedicina não têm restrições para utilização. No entanto, algumas situações demandam que você busque atendimento presencial, pela necessidade de exames físicos, realização de exames complementares ou gravidade do caso.

Caso tenha dúvidas, ao ligar para o 0800, você será atendido por um profissional de saúde para realização de triagem clínica. Você receberá informações adequadas ao seu caso e, se necessário, será indicado o atendimento presencial.

12 Como solicitar uma consulta de telemedicina?

I. Agendamento no aplicativo:

- 1) Faça o cadastro e login no aplicativo (em caso de primeiro acesso).
- 2) Clique em “Preciso de um atendimento”.
- 3) Escolha o tipo de consulta.
- 4) Conclua ao clicar em “Agendar vídeo consulta”.

II. Agendamento no 0800 exclusivo para clientes da Prudential:

O enfermeiro faz a triagem, que atende a solicitação de consulta e direciona você para o serviço desejado, agendando sua consulta de acordo com sua disponibilidade. O retorno acontece via ligação telefônica diretamente pelo profissional de saúde responsável pelo serviço e que realizará a consulta.

13 Como cancelar uma consulta de telemedicina?

As consultas via aplicativo podem ser canceladas em ‘Próximas Consultas’, na tela principal.

As consultas agendadas via 0800 da Teladoc Health, exclusivo para clientes da Prudential, podem ser canceladas por esse mesmo canal.

Em Vida

14 É possível realizar o acompanhamento de saúde com o mesmo médico?

Não, pois a consulta médica funciona com o mesmo conceito de um pronto socorro, no qual o médico disponível no horário da consulta faz o atendimento.

15 Como localizar a prescrição médica (receita)?

As prescrições médicas realizadas pelo aplicativo estão disponíveis para download e podem ser acessadas no 'Histórico', na página inicial do aplicativo. Prescrições médicas de consultas realizadas pelo telefone são enviadas por meio de link de acesso via SMS.

16 Minha prescrição médica será aceita na farmácia?

As prescrições eletrônicas emitidas pela Teladoc para clientes da Prudential são assinadas eletronicamente usando certificado ICP Brasil.

De acordo com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), medicamentos controlados que exigem notificação de receita amarela, receita azul, de substâncias retinóides e de talidomida, só podem ser adquiridos com a apresentação de receita física. Todos os demais podem ser adquiridos com prescrição digital.

17 Como funcionam os programas de orientação nutricional e esportiva?

Os programas têm como objetivo orientar você a como melhorar sua qualidade de vida por meio da alimentação saudável e da prática de exercícios físicos. Os programas fornecem informações para perda de peso, reeducação alimentar, atividades físicas etc. As recomendações são elaboradas respeitando as particularidades de cada um. São dois programas diferentes, que podem ser utilizados em conjunto ou em momentos distintos. Você pode agendar consultas pontuais de acordo com as suas necessidades e preferências ou aderir a um programa.

Em Vida

18 É prescrito plano nutricional? E plano de treino?

Sim. As recomendações nutricionais e o guia alimentar são de ordem qualitativa, visando orientar você ao máximo de acordo com o seu objetivo.

Os planos são enviados por e-mail, durante o período de acompanhamento.

19 Como funciona a psicoterapia?

Esta assistência inclui avaliação, acompanhamento e orientação para melhoria da sua saúde mental e bem-estar emocional. Os protocolos são personalizados, por meio de atendimento psicológico pontual ou um acompanhamento ou tratamento, conforme o caso.

Pelo aplicativo Teladoc Health, você também tem acesso ao chat para o envio de dúvidas diretamente ao psicólogo. Ele estará apto a responder às perguntas duas vezes ao dia, em um prazo de até 6 horas comerciais (hora comercial: de segunda a sexta-feira das 8h às 20h).

20 Como agendar uma consulta de psicoterapia?

- 1) Faça o cadastro e login no aplicativo.
- 2) Selecione “Preciso de um atendimento”.
- 3) Aceite os termos.
- 4) Escolha profissional, data e horário.
- 5) Conclua ao clicar em “Agendar”.

Em Vida

21 Como funciona a segunda opinião médica?

Em caso de dúvidas sobre um diagnóstico ou tratamento de saúde, você pode buscar a opinião independente de um especialista no assunto.

A equipe clínica da Teladoc Health prepara o caso a partir de anamneses e da análise da sua situação clínica e envolve o especialista mais relevante, fornecendo suporte antes, durante e após todo o processo. Ao final, o especialista emite um relatório que é compartilhado e discutido com você.

22 Como solicitar a segunda opinião médica?

- 1) Ligue para o telefone exclusivo da Teladoc para clientes da Prudential.
- 2) O médico responsável pelo serviço entrará em contato com você para anamnese, coleta dos exames e imagens relevantes.
- 3) Ele selecionará os médicos especialistas que revisarão seu caso.
- 4) Em até 7 dias úteis, você receberá o retorno por meio de um relatório, além de contato via telefone para acompanhamento do caso e avaliação do atendimento.

23 Como funciona a orientação gestacional?

Esta assistência tem como objetivo promover a saúde da gestante e do bebê, orientar e esclarecer dúvidas sobre o período gestacional e puerperal. Os contatos são ativos, por meio de cronograma previamente definido junto ao médico, e são feitos por uma equipe de saúde. Os contatos também podem ser receptivos sempre que a gestante ou puérpera precisar esclarecer uma dúvida ou avaliar um sintoma dela ou do bebê. O acompanhamento é mensal ou de acordo com a necessidade da gestante. É iniciado com até 34 semanas de gestação e finalizado com um contato no puerpério.

Em Vida

24 Como solicitar a orientação gestacional?

- 1) Ligue para o telefone da Teladoc exclusivo para clientes da Prudential.
- 2) A disponibilidade de datas e horários será avaliada.
- 3) Um enfermeiro obstétrico ligará para você em até 48h úteis.

25 Para que utilizar a orientação gestacional?

- Para acompanhar a saúde gestacional.
- Para garantir adesão ao pré-natal.
- Para realizar diagnósticos prévios de doenças gestacionais.
- Para tirar dúvidas e obter orientações gerais.

26 Como funciona o desconto em medicamentos da epharma?

São oferecidos descontos que variam de 10% a 80% na compra de medicamentos participantes da lista personalizada epharma e nos estabelecimentos credenciados.

Além disso, há um subsídio mensal de até R\$ 200 para medicamentos¹. Esse subsídio será aplicado conforme a classificação do medicamento (genérico, similar ou referência)², até atingir o limite do valor mensal.

Genérico: cobertura de 100% do valor já com o desconto aplicado.

Similar e referência: cobertura de 30% do valor já com o desconto aplicado.

¹ Para medicamentos tarjados. Medicamentos isentos de prescrição (MIP), medicamentos oncológicos e biológicos, medicamentos de uso hospitalar, manipulados e fitoterápicos não apresentam subsídio.

² Consulte: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/acessoainformacao/perguntasfrequentes/medicamentos/conceitos-e-definicoes/>

Em Vida

27 Qual o valor do subsídio mensal e como posso usá-lo?

Você tem um valor disponível para uso (subsídio mensal) de até R\$200,00. Veja como funciona:

- No 1º dia útil de cada mês, o valor integral do subsídio ficará disponível para uso.
- Se o valor integral do subsídio ou o saldo restante não for utilizado no mês, ele não acumulará para os próximos. O valor do subsídio será renovado mensalmente.
- O subsídio só pode ser usado na compra de medicações prescritas por receita médica.
- Para medicamentos genéricos, é possível utilizar o saldo do seu subsídio para cobrir 100% do valor do medicamento, até o limite mensal de R\$ 200,00.
- Para medicamentos classificados como similares e de referência, depois que o desconto epharma é aplicado, você paga 70% do valor do medicamento no ato da compra. Os 30% remanescentes serão debitados do saldo do subsídio mensal disponível.

Exemplo: Seu saldo no início do mês é de R\$ 200,00.

Você recebeu a prescrição para um medicamento e, ao comprar a versão similar, ele custa R\$100,00 já com desconto epharma aplicado. Você pagará R\$ 70,00 no ato da compra e R\$ 30,00 serão debitados do seu subsídio. Após a compra, seu saldo mensal do subsídio ficou R\$ 170,00.

28 Como utilizar o desconto em medicamentos da epharma?

1) Busque uma farmácia credenciada próxima de você. Essa consulta poderá ser realizada via:

- Aplicativo da epharma.
- Site epharma: <https://sitebusca.epharm.com.br> (digitar o número do seu CPF e seu primeiro nome, sem acentos).
- Atendente virtual no WhatsApp: (11) 93031-2189.
- Central de Atendimento epharma exclusiva para clientes da Prudential (0800 770 2408).

2) No balcão da farmácia, identifique-se como beneficiário do programa PRUEMVIDA, da epharma.

3) Apresente sua carteirinha virtual ou CPF e a receita médica.

4) Solicite a digitalização da receita no sistema. Após essa etapa, o desconto será aplicado.

5) Receba o número da autorização e dirija-se ao caixa para pagamento.

Em Vida

29 Quais são os tipos de medicamentos cobertos pelo desconto em medicamentos?

Os medicamentos participantes da Lista Personalizada Epharma estão disponíveis no link:

https://ias2.epharmatecnologia.com.br/sa/pesquisas/pesqprod_v5?p_cno=50070&p_pln=111525

30 Posso usar a receita digital para obter desconto em medicamentos?

Sim. Contudo, para obter o desconto, o documento precisa ser impresso, pois o atendente da farmácia precisará digitalizar a receita para prosseguir com a sua validação pelo convênio epharma.

31 Posso obter o desconto em medicamentos por meio da compra por terceiros?

Se você não puder ir a uma farmácia credenciada, outra pessoa poderá fazer a compra, desde que apresente ao atendente os seguintes documentos do titular do seguro:

- Receita com o seu nome.
- Documento de identificação.
- Número do seu CPF.

32 A prescrição médica tem validade para o uso do desconto em medicamentos?

Sim, as receitas têm validade de 30 (trinta) dias para os medicamentos de uso agudo e de 180 (cento e oitenta) dias para medicamentos de uso contínuo. Para medicamentos controlados, deverão ser seguidas as regras da Anvisa.

Em Vida

33 A prescrição médica será retida na farmácia?

Apenas nos casos de medicamento de venda controlada, conforme determina a Anvisa.

34 Será obrigatória a apresentação da minha prescrição médica?

Sim, o atendente precisa escanear a receita para validar o procedimento e prosseguir com a compra dos medicamentos.

35 E se o valor das minhas compras for maior que o do meu subsídio?

Caso sua compra exceda o valor disponível do seu subsídio, você pode pagar a diferença no ato da compra.

**Agora que você já sabe tudo o que precisa,
aproveite a sua proteção em vida ao máximo.**

**PRO AGORA.
PRO AMANHÃ.
PRO FUTURO.**



Prudential

Contatos das assistências

Central de atendimento exclusiva da Teladoc para clientes da Prudential: **0800 941 6347**

Central de atendimento exclusiva da epharma para clientes da Prudential: **0800 770 2408**

Atendente virtual Fabi, da epharma, via WhatsApp: **(11) 93031 2189**

Prudential Responde

3003 7783

(Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 200 7783

(Demais Localidades)

Ouvidoria

0800 200 0110

0800 024 0025 (Pessoas com
Deficiência Auditiva e/ou de Fala)

SAC

0800 282 5907

0800 024 0025 (Pessoas com
Deficiência Auditiva e/ou de Fala)