



1ClickHealth

**Cuidando de você 24 horas
por dia, 7 dias por semana.**



ÍNDICE

Informações importantes	<u>03</u>
Cadastro no App	<u>04</u>
Como realizar consulta com Clínico Geral	<u>05</u>
Como agendar consultas com Especialistas	<u>06</u>
Especialidades	<u>07</u>
Receitas Médicas	<u>08</u>
Renovação de receitas de medicação de uso contínuo	<u>09</u>
O plano cobre emergências?	<u>10</u>
A telemedicina substitui o seguro viagem?	<u>11</u>
É seguro? Meus dados estão protegidos?	<u>12</u>
Posso cancelar meu plano a qualquer momento?	<u>13</u>
Pedidos de exames e atestados	<u>14</u>
Onde encontro meu histórico de consultas?	<u>15</u>
Fale com a gente	<u>16</u>



1ClickHealth

1. Informações importantes

Antes da consulta, atenção a esses pontos:

- Fique em um **lugar bem iluminado**, para que o médico consiga te ver com clareza;
- Escolha um **ambiente silencioso**, onde você possa falar e ouvir sem dificuldade;
- Seus dados no app precisam estar corretos e completos. Qualquer erro pode impedir a realização do atendimento;
- **Não é permitido dirigir ou fazer outras atividades** durante a consulta;
- **Não saia da tela da chamada**. Se mudar de tela (mesmo que seja rapidinho pra checar o WhatsApp), a consulta será encerrada automaticamente.

Informações necessárias:

Peso, altura e o nome da farmácia mais próxima de você.

Não solicitamos nenhuma informação sobre o status migratório.

Atenção:

Se alguma dessas regras não for seguida, a consulta pode ser cancelada ou encerrada no meio do atendimento. Nesse caso, você será direcionado para uma nova chamada sem possibilidade de voltar para a mesma.



2. Cadastro no App

Antes de iniciar sua primeira consulta, siga esse passo a passo:

1. Preencha seus dados pessoais no App

(Certifique-se de que estão corretos. Dados incompletos ou errados podem impedir o atendimento.)

2. Adicione seu endereço completo

(Ele é necessário para emissão de receitas e pedidos de exame.)

3. Inclua seus dependentes, se houver

(Eles devem estar cadastrados para conseguirem acessar as consultas.)

4. Selecione o idioma que você deseja realizar a consulta

(Portugues, Inglês ou Espanhol)

Assim que tudo estiver preenchido corretamente, você já pode solicitar sua primeira consulta!

Atenção:

Fique atento ao e-mail cadastrado, pois, caso esteja incorreto, você não conseguirá realizar a consulta.



3. Como realizar a sua consulta com clínico geral?

Etapas para a sua consulta:

1. Acesse o App e vá até o menu principal;
2. Clique na opção “Nova Consulta”;
3. **Selecione quem será atendido** (Se for um dependente, ele precisa estar cadastrado);
4. **Escolha o motivo da consulta** (Não tem problema se não souber o nome exato do sintoma, selecione o que mais se aproxima);
5. **Informe se faz uso de medicamentos contínuos;**
6. **Anexe exames, se tiver.**

Atenção:

- Online, rápido e sem agendamento
- Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Consultas com clínico geral ilimitadas e sem custo adicional
- Receitas e atestados em até 24h após a consulta

Todas as suas consultas ficam salvas no app para você consultar sempre que precisar.



4. Como agendar consulta com especialistas?

1. Entre em contato com nosso suporte pelo WhatsApp selecione a opção “Agendamento de Consulta”;
2. Um atendente irá informar a disponibilidade da agenda médica. (O agendamento pode levar até 7 dias, dependendo da especialidade e da agenda disponível);
3. Envie o comprovante de pagamento para o mesmo número do agendamento e aguarde a confirmação – Via Zelle.
4. No dia da consulta, acesse o app com **10 min** de antecedência;
5. No app, clique em “Nova Consulta” e selecione quem será atendido (Se for um dependente, ele precisa estar cadastrado);
6. Anexe exames, se tiver;
7. Avise o atendente da triagem que você tem uma consulta agendada com especialista, para que ele te direcione corretamente.

Consultas pagas à parte

As consultas com especialistas são pagas à parte e o valor será cobrado no ato do agendamento via Zelle.



5. Especialidades:

Consultas pagas à parte

As consultas com médicos especialistas são **marcadas separadamente pelo suporte WhatsApp**, com valores fixos conforme a especialidade. O pagamento é feito à parte e o comprovante deve ser enviado no momento do agendamento.

Consultas com os especialistas \$50,00

- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia
- Infectologista
- Neurologia
- Nutrólogo
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Pneumologista
- Psiquiatria
- Urologia

Consultas com os especialistas \$25,00

Fonoaudiologia
Psicologia
Nutricionista

O valor será cobrado no ato do agendamento via Zelle.

6. Receitas Médicas

Sobre receitas de medicação:

Caso o médico prescreva algum medicamento, a receita será **enviada diretamente para a farmácia** indicada por você durante a consulta, conforme as normas americanas.

Assim que a farmácia aceitar a receita e o pedido, você receberá em até 24h por e-mail e no App.

Você será notificado pelo App assim que a farmácia liberar o medicamento. (Lembre-se de manter as notificações do app ativadas para não perder nenhuma atualização.)

O prazo de liberação do medicamento pode variar de estado para estado, conforme a farmácia licenciada.

Caso esteja no Brasil 🇧🇷 e realize a sua consulta:

A receita será enviada para o e-mail cadastrado dentro de 24h. Fique atento à sua caixa de entrada (e também à pasta de spam, se necessário).

Atenção:

Os nomes de alguns medicamentos podem variar conforme as **NORMAS E PROTOCOLOS DA MEDICINA DOS EUA**, mas sua efetividade permanece inalterada.



7. Renovação de receita médica de uso contínuo:

Medicamentos de uso contínuo devem ser prescrito por médico especialista ou da família (consulta paga a parte)

Após realizar a primeira consulta, você poderá solicitar a renovação pelo período determinado pelo médico para o seu retorno, sem a necessidade de uma nova consulta.

Para renovação, basta chamar o Suporte\Renovação de Receita no WhatsApp e manter a sua assinatura ativa.

Prazo para recebimento de qualquer receita, atestado ou solicitação de exame **até 24h**. O prazo para renovação de receita é de até **48h**.

Medicamentos controlados (tarja preta):

Para esse tipo de medicação, é necessário realizar consulta com especialista, no caso Psicólogo ou Psiquiatra.

O médico irá avaliar se o medicamento pode ser prescrito pela Telemedicina, de acordo com a conduta clínica.

Atenção:

- Algumas medicações só podem ser prescritas com atendimento presencial, conforme normas e protocolos da medicina nos EUA.
- Em caso de dúvidas, nossos atendentes poderão orientá-los: WhatsApp

9. O plano cobre emergências?

✗ Não. Não somos um plano ou serugo de saúde.

A 1ClickHealth é uma plataforma que oferece serviços de telemedicina.

Isso significa que somos um serviço COMPLEMENTAR ao seu seguro:

- **Emergências graves** (como acidentes, infartos, fraturas graves) devem ser atendidas em um hospital local.
- **Exames:** nossos médicos podem solicitar pedidos de exames válidos nos EUA, que você realiza na clínica ou laboratório da sua preferência, mas o custo do exame não está incluso no plano.

Atenção:

- A sua assinatura não contempla nenhum custo de atendimento presencial, sejam eles: custo hospitalares, custo com medicamentos ou exames.
- Cabe ressaltar que a consulta por telemedicina pode solucionar a maioria dos casos clínicos, somente em casos específicos o paciente é orientado a procurar um serviço presencial.



10. A telemedicina substitui o seguro viagem?

❌ Não. A telemedicina da 1ClickHealth não substitui o seguro viagem

O seguro viagem cobre principalmente **emergências, custos hospitalares e outros imprevistos** durante a viagem.

O que a 1ClickHealth faz é complementar:

- Resolve a maioria dos problemas de saúde comuns sem sair de casa.
- Evita gastos altos e deslocamentos desnecessários.

Dá acesso rápido a médicos brasileiros, receitas válidas nos EUA, pedidos de exames e acompanhamento.

Atenção:

O ideal é viajar com seguro viagem + 1ClickHealth, assim você está protegido tanto nas urgências quanto nas situações do dia a dia.



11. É seguro? Meus dados estão protegidos?

✓ Sim!

A 1ClickHealth segue todas as **normas de segurança e privacidade exigidas nos EUA**, incluindo protocolos de proteção de dados médicos (*HIPAA Compliance*).

Isso significa que:



Suas informações pessoais e médicas são criptografadas.

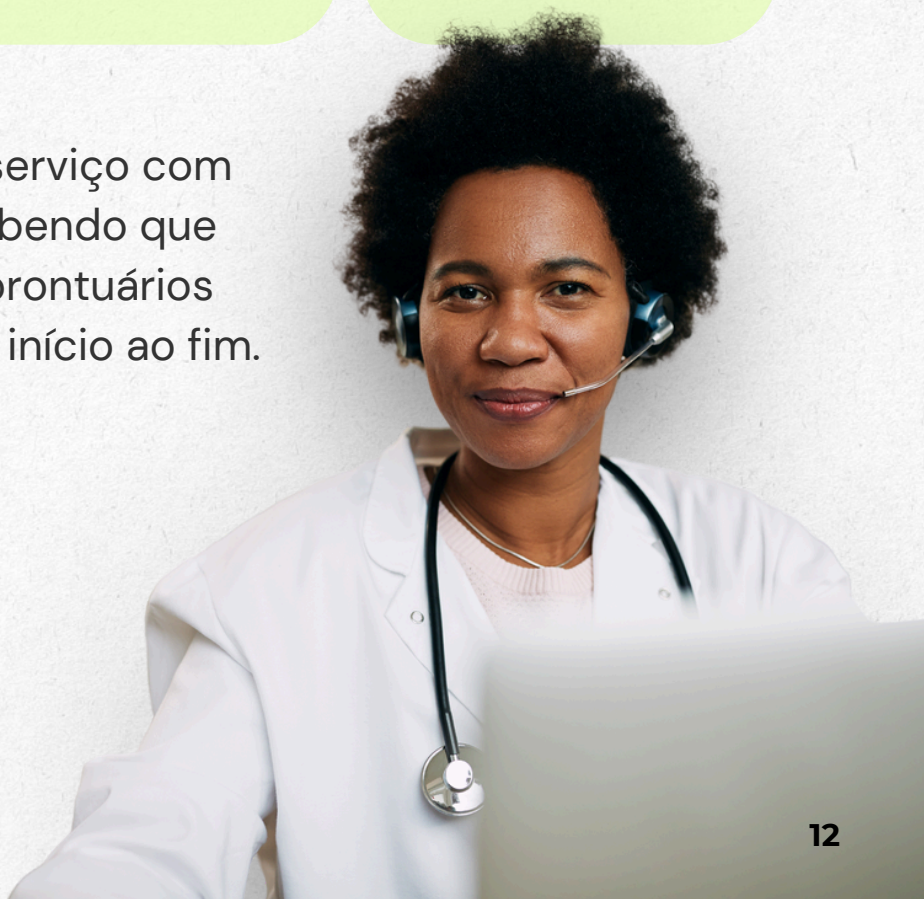


Apenas você e os profissionais autorizados têm acesso aos seus dados.



Nenhuma informação é compartilhada com terceiros sem o seu consentimento.

Você pode usar o serviço com total confiança, sabendo que suas consultas e prontuários ficam protegidos do início ao fim.



12. Posso cancelar o plano a qualquer momento?

✓ Sim!

Você pode pedir o cancelamento quando quiser.

Plano Mensal:

O cancelamento interrompe as próximas cobranças, **mas não há reembolso da fatura já paga**. Você mantém o acesso até o fim do ciclo atual.

Em nenhum dos planos existe reembolso de valores já faturados/pagos. Para cancelar, fale com nosso suporte pelo WhatsApp ou e-mail e solicite a interrupção da renovação.



13. Sobre pedidos de exames e atestados:

Durante a consulta, se o médico identificar necessidade, poderá ser gerado um pedido de **exame, atestado ou receita** de medicamento válido nos EUA.

Esse pedido ficará disponível direto no app da 1ClickHealth, e você poderá realizar os exames na clínica de sua preferência. (pago a parte)

Receitas, pedidos de exame e atestados serão anexados no app em até **24 horas** após a consulta.

De acordo com as normas da medicina nos EUA, alguns exames não podem ser solicitados via telemedicina. **A seguir, alguns exemplos de exames que exigem atendimento presencial:**

- Exames cardiológicos
- Colonoscopia
- Endoscopia
- Audiometria

14. Onde encontro meu histórico de consultas?

Todas as consultas realizadas ou canceladas ficam registradas no app, e você pode acessá-las a qualquer momento.

Para consultar o histórico:

1. Abra o app e clique no menu “Atendimentos”
2. Selecione a consulta desejada
3. Dentro da consulta, você encontrará:

- Dados do atendimento
- Receita de medicamento
- Exames solicitados, se houver

Você pode consultar esse histórico sempre que precisar, inclusive para novos atendimentos, para que o médico entenda seu histórico e dê continuidade ao cuidado.



Pronto!

Agora é só usar o seu plano.

Você está com tudo o que precisa para realizar sua consulta com segurança e praticidade pela 1ClickHealth.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o nosso suporte.

O atendimento pode ser realizado em português, inglês ou espanhol. Nosso suporte é humanizado e está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Estamos aqui para melhor atendê-los!



SUPORTE@GROUP4CARE.COM



+1 (386) 878 5540 (WHATSAPP)

