



1ClickHealth

**Cuidando de ti 24 horas
al día, 7 días a la semana.**



ÍNDICE

Información importante	03
Registro en la App	04
Cómo realizar una consulta con un Médico General	05
Cómo agendar consultas con Especialistas	06
Especialidades	07
Recetas Médicas	08
Renovación de recetas de medicamentos de uso continuo	09
¿El plan cubre emergencias?	10
¿La telemedicina sustituye el seguro de viaje?	11
¿Es seguro? ¿Mis datos están protegidos?	12
¿Puedo cancelar mi plan en cualquier momento?	13
Solicitudes de exámenes y certificados médicos	14
¿Dónde encuentro mi historial de consultas?	15
Habla con nosotros	16



1ClickHealth

1. Información importante

Antes de la consulta, presta atención a estos puntos:

- Permanece en un lugar bien iluminado, para que el médico pueda verte con claridad;
- Elige un ambiente silencioso, donde puedas hablar y escuchar sin dificultad;
- Tus datos en la app deben estar correctos y completos. Cualquier error puede impedir la realización de la atención;
- No está permitido conducir ni realizar otras actividades durante la consulta;
- No salgas de la pantalla de la llamada. Si cambias de pantalla (aunque sea rápidamente para revisar WhatsApp), la consulta se cerrará automáticamente.

Información necesaria:

Peso, altura y el nombre de la farmacia más cercana a ti.

No solicitamos ninguna información sobre el estatus migratorio.

Atención:

Si alguna de estas reglas no se cumple, la consulta puede ser cancelada o finalizar durante la atención. En ese caso, serás dirigido a una nueva llamada sin posibilidad de regresar a la misma.



2. Registro en la App

Antes de iniciar tu primera consulta, sigue este paso a paso:

- 1. Completa tus datos personales en la App**
(Asegúrate de que estén correctos. Los datos incompletos o incorrectos pueden impedir la atención.)
- 2. Añade tu dirección completa**
(Es necesaria para emitir recetas y solicitudes de exámenes.)
- 3. Incluye a tus dependientes, si los hay**
(Deben estar registrados para poder acceder a las consultas.)
- 4. Selecciona el idioma en el que deseas realizar la consulta**
(Portugués, Inglés o Español)

En cuanto todo esté completado correctamente, ¡ya puedes solicitar tu primera consulta!

Atención:

Presta atención al correo electrónico registrado, porque si es incorrecto, no podrás realizar la consulta.



3. Cómo realizar tu consulta con un médico general?

Etapas para tu consulta:

1. Accede a la App y ve al menú principal;
2. Haz clic en la opción “Nueva Consulta”;
3. Selecciona quién será atendido (Si es un dependiente, debe estar registrado);
4. Elige el motivo de la consulta (No hay problema si no sabes el nombre exacto del síntoma, selecciona el que más se aproxime);
5. Informa si usas medicamentos de uso continuo;
6. Adjunta exámenes, si los tienes.

Atención:

- En línea, rápido y sin cita previa
- Disponible 24 horas al día, 7 días a la semana
- Consultas ilimitadas con médico general y sin costo adicional
- Recetas y certificados en hasta 24 h después de la consulta

Todas tus consultas quedan guardadas en la app para que puedas consultarlas siempre que lo necesites.



4. Cómo agendar una consulta con especialistas?

1. Ponte en contacto con nuestro soporte por WhatsApp. Selecciona la opción “Agendamiento de Consulta”;
2. Un agente te informará la disponibilidad de la agenda médica. (El agendamiento puede tardar hasta 7 días, dependiendo de la especialidad y de la agenda disponible);
3. Envía el comprobante de pago al mismo número del agendamiento y espera la confirmación - vía Zelle.
4. El día de la consulta, accede a la app con 10 min de anticipación;
5. En la app, haz clic en “Nueva Consulta” y selecciona quién será atendido (Si es un dependiente, debe estar registrado);
6. Adjunta exámenes, si los tienes;
7. Informa al agente de triaje que tienes una consulta agendada con un especialista, para que pueda dirigirte correctamente.

Consultas pagadas por separado

Las consultas con especialistas se pagan por separado y el valor se cobrará en el momento del agendamiento vía Zelle.



5. Especialidades:

Consultas pagadas por separado

Las consultas con médicos especialistas se agendan por separado a través del soporte de WhatsApp, con valores fijos según la especialidad. El pago se realiza por separado y el comprobante debe enviarse en el momento del agendamiento.

Consultas con especialistas \$50,00

- Cardiología
- Dermatología
- Endocrinología
- Gastroenterología
- Geriatria
- Ginecología
- Infectología
- Neurología
- Nutrólogo
- Ortopedia
- Otorrinolaringología
- Neumología
- Psiquiatría
- Urología

Consultas con especialistas \$25,00

Fonoaudiología
Psicología
Nutricionista

El valor se cobrará en el momento del agendamiento vía Zelle.

6. Recetas Médicas

Sobre recetas de medicamentos:

Si el médico prescribe algún medicamento, la receta se enviará directamente a la farmacia indicada por ti durante la consulta, de acuerdo con las normas estadounidenses.

En cuanto la farmacia acepte la receta y el pedido, la recibirás en hasta 24 h por correo electrónico y en la App.

La App te notificará tan pronto como la farmacia libere el medicamento. (Recuerda mantener activadas las notificaciones de la app para no perder ninguna actualización.)

El plazo para la liberación del medicamento puede variar de un estado a otro, según la farmacia autorizada.

Si estás en Brasil y realizas tu consulta:

La receta se enviará al correo electrónico registrado dentro de 24 h. Presta atención a tu bandeja de entrada (y también a la carpeta de spam, si es necesario).

Atención:

Los nombres de algunos medicamentos pueden variar de acuerdo con las NORMAS Y PROTOCOLOS DE LA MEDICINA DE EE. UU., pero su efectividad permanece inalterada.



7. Renovación de receta médica de uso continuo:

Los medicamentos de uso continuo deben ser prescritos por un médico especialista o de familia (consulta pagada por separado)

Después de realizar la primera consulta, podrás solicitar la renovación durante el período determinado por el médico para tu retorno, sin necesidad de una nueva consulta.

Para la renovación, basta con contactar al Soporte\Renovación de Receta por WhatsApp y mantener tu suscripción activa.

Plazo para recibir cualquier receta, certificado o solicitud de examen: hasta 24 h. El plazo para la renovación de receta es de hasta 48 h.

Medicamentos controlados (etiqueta negra):

Para este tipo de medicación, es necesario realizar una consulta con un especialista, en este caso Psicólogo o Psiquiatra.

El médico evaluará si el medicamento puede ser prescrito por Telemedicina, de acuerdo con la conducta clínica.

Atención:

- Algunos medicamentos solo pueden ser prescritos con atención presencial, de acuerdo con las normas y protocolos de la medicina en EE. UU.
- En caso de dudas, nuestros agentes podrán orientarte: WhatsApp

9. ¿El plan cubre emergencias?

 No. No somos un plan ni un seguro de salud.

1ClickHealth es una plataforma que ofrece servicios de telemedicina.

Esto significa que somos un servicio COMPLEMENTARIO a tu seguro:

- Emergencias graves (como accidentes, infartos, fracturas graves) deben ser atendidas en un hospital local.
- Exámenes: nuestros médicos pueden solicitar exámenes válidos en EE. UU., que puedes realizar en la clínica o laboratorio de tu preferencia, pero el costo del examen no está incluido en el plan.

Atención:

- Tu suscripción no contempla ningún costo de atención presencial, ya sean costos hospitalarios, medicamentos o exámenes.
- Cabe destacar que la consulta por telemedicina puede resolver la mayoría de los casos clínicos; solo en casos específicos se orienta al paciente a buscar un servicio presencial.



10. ¿La telemedicina sustituye el seguro de viaje?

No. La telemedicina de 1ClickHealth no sustituye el seguro de viaje

El seguro de viaje cubre principalmente emergencias, costos hospitalarios y otros imprevistos durante el viaje.

Lo que hace 1ClickHealth es complementar:

- Resuelve la mayoría de los problemas de salud comunes sin salir de casa.
- Evita gastos altos y desplazamientos innecesarios.

Da acceso rápido a médicos brasileños, recetas válidas en EE. UU., solicitudes de exámenes y seguimiento.

Atención:

Lo ideal es viajar con seguro de viaje + 1ClickHealth, así estás protegido tanto en emergencias como en situaciones del día a día.



11. ¿Es seguro? ¿Mis datos están protegidos?

✓ ¡Sí!

1ClickHealth sigue todas las normas de seguridad y privacidad exigidas en EE. UU., incluidos los protocolos de protección de datos médicos (HIPAA Compliance).

Esto significa que:



Tus datos personales y médicos están cifrados.

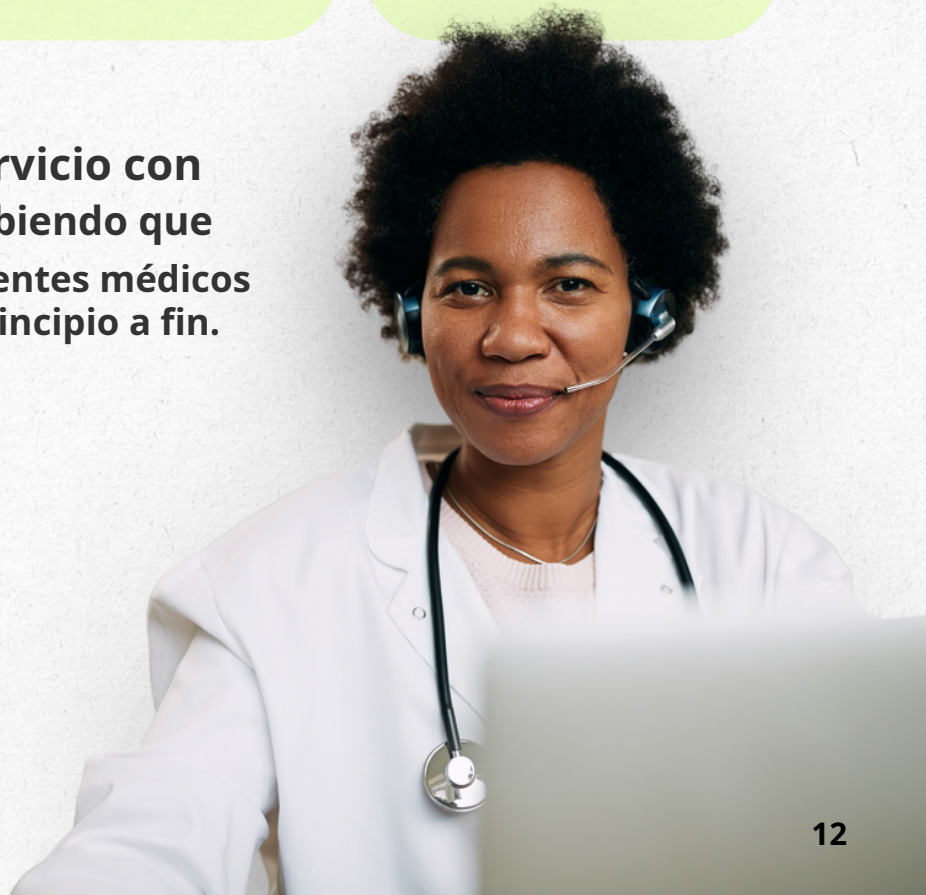


Solo tú y los profesionales autorizados tienen acceso a tus datos.



Ninguna información se comparte con terceros sin tu consentimiento.

Puedes usar el servicio con total confianza, sabiendo que tus consultas y expedientes médicos están protegidos de principio a fin.



12. ¿Puedo cancelar el plan en cualquier momento?

✓ ¡Sí!

Puedes solicitar la cancelación cuando quieras.

Plan Mensual:

La cancelación interrumpe los próximos cobros, pero no hay reembolso de la factura ya pagada. Mantienes el acceso hasta el final del ciclo actual.

En ninguno de los planes hay reembolso de valores ya facturados/pagados. Para cancelar, habla con nuestro soporte por WhatsApp o correo electrónico y solicita la interrupción de la renovación.



13. Sobre solicitudes de exámenes y certificados médicos:

Durante la consulta, si el médico identifica la necesidad, podrá generarse una solicitud de examen, certificado médico o receta de medicamento válida en EE. UU.

Esta solicitud estará disponible directamente en la app de 1ClickHealth, y podrás realizar los exámenes en la clínica de tu preferencia. (pagado por separado)

Las recetas, solicitudes de exámenes y certificados se adjuntarán en la app en hasta 24 horas después de la consulta.

De acuerdo con las normas de la medicina en EE. UU., algunos exámenes no pueden solicitarse por telemedicina. A continuación, algunos ejemplos de exámenes que requieren atención presencial:

- Exámenes
- cardiológicos
- Colonoscopia
- Endoscopia
- Audiometría



14. ¿Dónde encuentro mi historial de consultas?

Todas las consultas realizadas o canceladas quedan registradas en la app, y puedes acceder a ellas en cualquier momento.

Para consultar el historial:

1. Abre la app y haz clic en el menú “Atenciones”
2. Selecciona la consulta deseada
3. Dentro de la consulta, encontrarás:

- Datos de la atención
- Receta de medicamento
- Exámenes solicitados, si los hay

Puedes consultar este historial siempre que lo necesites, incluso para nuevas atenciones, para que el médico entienda tu historial y dé continuidad al cuidado.



¡Listo!

Ahora solo tienes que usar tu plan.

Ya tienes todo lo que necesitas para realizar tu consulta con seguridad y practicidad a través de 1ClickHealth.

Si tienes alguna duda, ponte en contacto con nuestro soporte.

La atención puede realizarse en portugués, inglés o español. Nuestro soporte es humanizado y está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

¡Estamos aquí para atenderte mejor!



SUPORTE@GROUP4CARE.COM



+1 (386) 878 5540 (WHATSAPP)

