

Perguntas e Respostas

1. O que é a TELEMEDICINA?

Trata-se de uma modalidade de atendimento a ser utilizado nesse período de pandemia, em virtude do isolamento social, evitando visita desnecessária ao Pronto Socorro do Hospital e reduzindo, assim, o risco de contágio pelo coronavírus.

2. Quem pode usar o serviço de TELEMEDICINA?

Apenas os beneficiários elegíveis aos planos da CABESP.

3. O Atendimento é restrito a cidade de São Paulo?

Não. O Atendimento abrange todas as regiões do País.

4. Como deverá ser realizado o atendimento dos beneficiários menores de 18 anos?

O menor de idade deve estar acompanhado pelo responsável legal e os dados a serem preenchidos deve ser do próprio beneficiário (menor).

5. Qual é a minha responsabilidade ao usar o serviço de TELEMEDICINA?

O beneficiário é responsável pelo uso adequado do serviço de **TELEMEDICINA**, respeitando sempre as condições, direitos e deveres previstos no Estatuto Social.

6. Quando devo utilizar a TELEMEDICINA?

Você deve utilizar nos casos de urgência/emergência, ou seja, quando estiver inseguro quanto aos sintomas e à necessidade de buscar um Pronto Atendimento. Funciona como Pronto Atendimento remoto.

7. O que contempla a consulta *on-line*?

A consulta contempla a orientação médica, prescrição de cuidados e medicamento, prescrição de exames, atestado médico e encaminhamento aos hospitais de referência, quando necessário.

8. Como será o acesso a Consulta *On Line*?

O acesso será por meio da plataforma **LÍVIA SAÚDE** (<https://www.liviasaude.com.br/>) e deverá ser feito por um Smartphone, que possibilite a utilização de recursos de áudio e vídeo, com sistema operacional IOS ou Android, utilizando um dos navegadores, Safari ou Google Chrome, respectivamente. Consulte as orientações sobre acesso e navegação na ferramenta. [Clique aqui.](#)

9. Quais os horários em que posso procurar o atendimento?

O atendimento será realizado 7 dias por semana, no período das 8h às 22h.

10. Qual a especialidade do profissional que vai me atender? É possível escolher uma especialidade?

O atendimento será realizado por um médico Clínico Geral, não sendo possível escolher a especialidade.

11. Como saberei o nome do profissional que me atenderá?

O nome aparecerá no vídeo, assim que o atendimento tiver início. Além disso, certamente o profissional se apresentará a você.

12. Há um limite de utilização?

Não, pois se trata de consulta em Pronto Atendimento, no regime de urgência/emergência, que poderá ser utilizada sempre que necessário.

13. Essa consulta terá coparticipação?

Sim, incidirá coparticipação como uma consulta presencial. A CABESP pagará pela consulta o valor de R\$ 60,00, por isso, a coparticipação devida será de 15,00, respeitando o limite mensal vigente.

14. Como será feita a prescrição de medicamento?

O médico vai encaminhar a receita digital mediante o uso de SMS e/ou E-mail.

SMS – O médico encaminhará um SMS para o número do celular do paciente com um link para acesso à Receita Digital. O paciente, ao visualizar os dados da receita, deverá clicar em Mostrar dados, neste momento serão solicitados os 4 últimos dígitos do número do seu celular para apresentar os dados do paciente. Para efetivar a compra do seu medicamento, basta clicar no menu com a descrição 'Onde Comprar' e apresentar a imagem da receita no smartphone para o atendente da farmácia, que por sua vez, dará andamento no processo de liberação do medicamento.

E-mail – O médico encaminhará a receita em formato PDF assinada por certificação digital. Para efetivar a compra, o paciente deverá verificar com a farmácia de sua escolha como deverá ser encaminhada a sua receita para validação e liberação do medicamento.

15. Haverá possibilidade de retorno com o mesmo médico?

Como se trata de Pronto Atendimento, não há possibilidade de retorno com o mesmo médico.

16. No caso de esquecimento da senha, como proceder?

No Portal **LÍVIA SAÚDE**, há opção de solicitar nova senha no ícone “ esqueci minha senha”, após a informação do CPF.

17. Como vou obter a receita/pedido médico?

Se houver necessidade de pedido de exames e/ou medicamentos, o médico fará a solicitação/prescrição e o beneficiário receberá o documento por e-mail, com assinatura/ certificação digital, que é aceita em laboratórios e clínicas.

18. Esse serviço é legal/regulamentado pela ANS?

O serviço de **TELEMEDICINA** está temporariamente autorizado pelo Conselho Federal de Medicina e pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

19. O LÍVIA SAÚDE é confiável?

Sim, totalmente! o **LÍVIA SAÚDE** já nasceu seguindo os padrões da Lei Geral de Proteção de Dados. Maiores detalhes a respeito deste tema podem ser encontrados no Termos de Uso e Política de Privacidade, no Portal **LÍVIA SAÚDE** .

Além disso, prezamos por conexões e tráfego de dados criptografados em nossas comunicações internas e também com nossos usuários, seguindo padrões internacionais.

20. Como meus dados serão tratados pelo LÍVIA SAÚDE?

O tratamento de dados pessoais pelo **LÍVIA SAÚDE** está protegido pelo Termos de Uso e Política de Privacidade, que você pode acessar no Portal **LÍVIA SAÚDE**.

21. Porque o meu CPF é necessário?

O seu CPF é o dado que o identifica na base de usuários. Por esse motivo, ele é requisitado no momento de criar sua conta.

Entendemos que o seu CPF é um dado extremamente sensível. Por isso, nos comprometemos em guardar seus dados de uma maneira anonimizada, criptografada e segura. Conheça todos os detalhes de como seus dados são tratados em nossa Política de Privacidade.