

## DÚVIDAS FREQUENTES

### **O que é o MAPFRE Cuidando de você?**

Uma nova forma de acesso à serviços médicos e odontológicos particulares com preços reduzidos, além de no mínimo 20% de desconto na compra de qualquer medicamento.

### **É um plano de saúde?**

NÃO. No plano de saúde o usuário paga uma mensalidade de valor maior e não paga pelos atendimentos. Ele recebe o MAPFRE Cuidando de você e somente paga quando utilizar para seus atendimentos médicos, laboratoriais e odontológicos particulares (sem cobertura para urgência ou emergência).

### **Então qual a vantagem desses produtos?**

Os produtos não devem ser comparados com um plano de saúde. Seu objetivo é garantir que as pessoas que não podem pagar por um plano de saúde tenham acesso à serviços de saúde particular com qualidade, rapidez e preços menores.

### **Este cartão é individual?**

NÃO. Poderá ser utilizado também pelo Cônjuge e filhos até 21 anos, além de pais e sogros, para a realização de consultas online.

### **Como agendar uma consulta ou exame?**

Todo agendamento deve ser realizado pela Central de Atendimento da TEM. Para as solicitações, os usuários podem ligar para a central, ou acessar o site [cuidandodevoce.mapfre.com.br](http://cuidandodevoce.mapfre.com.br)

### **Demora para agendar a consulta?**

A solicitação é respondida em até 2 dias úteis e o atendimento com médico é agendado para até 10 dias após a solicitação. O prazo de 10 dias está condicionado ao aceite do profissional indicado pela central de atendimento. A TEM reserva-se no direito de indicar profissionais com agenda disponível no raio de até 30 km da localização indicada pelo usuário.

### **Orientação em Saúde e consultas on-line são a mesma coisa?**

Não, Orientação em saúde NÃO é uma consulta, é um canal exclusivo para tirar dúvidas de saúde de maneira rápida como sintomas de gripe, febre, auxiliar na leitura de receitas médicas.

A consulta online é uma consulta realizada remotamente, por vídeo, onde o cliente faz pelo celular ou computador, com a mesma qualidade da consulta presencial.

### **Como utilizar na farmácia?**

Na farmácia, o usuário deve escolher todos os medicamentos e levar até o atendente no balcão. Para obter o desconto, basta informar o número do cartão e o autorizador VIDALINK.

### **O desconto na farmácia é válido para todos os produtos?**

NÃO. Na farmácia, o desconto é válido somente para itens classificados como medicamentos, conforme classificação terapêutica da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária). Produtos de beleza ou higiene pessoal não estão incluídos nessa classificação.

### **O que são medicamentos de gôndola, tenho desconto?**

São medicamentos MIP (Medicamentos Isentos de Prescrição), ou seja, medicamentos de venda livre e que não necessitam de receita médica. Sim, para esses medicamentos há desconto. Necessário exibir os números do cartão e informar o autorizador “Vidalink” para obter o desconto.

### **Como recarregar?**

O usuário poderá recarregar o cartão utilizando boleto, cartão de crédito ou depósito identificado nas agências do Bradesco. Para receber orientações sobre como e qual valor recarregar é só falar com nossa Central de Atendimento.

### **É possível parcelar uma recarga?**

SIM. É possível parcelar em até 12 vezes. Mas é importante lembrar que essa opção é válida apenas para recargas realizadas com cartão de crédito. O valor mínimo de parcela é R\$ 20 reais.

### **Quais são os números de atendimento?**

4000-1821 para capitais e regiões metropolitanas  
0800 9416 482 para demais regiões

### **O valor das consultas é fixo?**

Não! A tabela comparativa foi calculada com valores em pesquisa realizada na rede credenciada. Os valores podem alterar de clínica para clínica, mas o desconto é garantido.

**O percentual de desconto das consultas é fixo?**

Não! O desconto é negociado com cada clínica e laboratório, ou seja, dentro de uma mesma especialidade médica ou odontológico os valores podem variar.

**Terei direito a reembolsos?**

Não trabalhamos com reembolso, pois os benefícios entregam acesso a saúde, ou seja, se em sua região não possui rede credenciada, não se preocupe, contate a Central de Agendamento e eles irão providenciar o atendimento para você.

**Tentei fazer um agendamento, mas não recebi a rede, quem entrará em contato?**

Você não receberá a Rede Credenciada, pois entregaremos acesso a saúde, ou seja, se em sua região não possui rede credenciada, não se preocupe, contate o Concierge e eles irão providenciar o atendimento para você.

Nosso atendimento é de Segunda à Sexta-Feira das 7h às 19h ou faça sua solicitação de agendamento pelo Portal <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br/mapfre/>

**Quais são os telefones de atendimento da MAPFRE?**

Central de Atendimento: Serviço de Atendimento ao Consumidor MAPFRE (todos os dias, 24 horas) 0800 771 8978. Deficiente Auditivo e de Fala 0800 775 5045. Ouvidoria 0800 775 1079 (2ª a 6ª-feira, exceto feriado, das 8 às 20hs). Ouvidoria Deficiente Auditivo e de Fala 0800 962 7373. A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais. | Em caso de comunicação de sinistro ligue para MAPFRE Captação de Sinistro, 0800 722 7148.