2AM Doctor

ESPAÑOL

GUÍA DE BIENVENIDA

Te damos la bienvenida.

Cuidamos de ti las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Consultas • Recetas • Soporte

Tu guía de atención.

Todo lo que necesitas saber para empezar a usar tu plan.

01	Información importante	03
02	Registro en la app	04
03	Consulta con un médico general	05
04	Cómo agendar con especialistas	06
05	Especialidades	07
06	Recetas médicas	08
07	Renovación de recetas de uso continuo	09
08	¿El plan cubre emergencias?	10
09	¿La telemedicina sustituye al seguro de viaje?	11
10	¿Es seguro? ¿Mis datos están protegidos?	12
11	¿Puedo cancelar el plan en cualquier momento?	13
12	Órdenes de estudios y certificados médicos	14
13	¿Dónde encuentro mi historial de consultas?	15
14	¡Listo! Ya puedes usar tu plan.	16

Haz clic en un tema para ir directamente a la página.

01 GUÍA DE BIENVENIDA

Información importante

Antes de la consulta, ten en cuenta lo siguiente:

- Ubícate 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 ser correctos y estar completos. Cualquier error puede impedir que recibas 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 solo para revisar WhatsApp, la consulta finalizará automáticamente.

Ten esta información a mano

Tu peso, estatura y el nombre de la farmacia más cercana. No solicitamos ninguna información sobre tu situación migratoria.

Atención

Si no se cumple alguna de estas reglas, la consulta puede cancelarse o finalizar durante la atención. En ese caso, se te dirigirá a una nueva llamada, sin posibilidad de regresar a la anterior.

02 GUÍA DE BIENVENIDA

Registro en la app

Antes de iniciar tu primera consulta, sigue estos pasos:

1. Completa tus datos personales en la app. Asegúrate de que sean correctos: los datos incompletos o incorrectos pueden impedir la atención.
2. Agrega tu dirección completa. Es necesaria para emitir recetas y órdenes de estudios.
3. Incluye a tus dependientes, si los tienes. Deben estar registrados para acceder a las consultas.
4. Selecciona el idioma en el que deseas realizar la consulta: portugués, inglés o español.

Una vez que hayas completado correctamente todos los datos, ¡ya puedes solicitar tu primera consulta!

Verifica tu correo electrónico

Presta atención a la dirección de correo electrónico registrada. Si es incorrecta, no podrás realizar la consulta.



03 GUÍA DE BIENVENIDA

Consulta con un médico general

Pasos para tu consulta

1. Ingresa a la app y ve al menú principal.
2. Haz clic en la opción “Nova Consulta” (Nueva consulta).
3. Selecciona quién recibirá la atención. Si es un dependiente, debe estar registrado.
4. Elige el motivo de la consulta. No te preocupes si no sabes el nombre exacto del síntoma: selecciona la opción que más se acerque.
5. Indica si tomas medicamentos de uso continuo.
6. Adjunta resultados de estudios, si los tienes.

En línea, rápido y sin cita previa

- Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Consultas ilimitadas con médicos generales, sin costo adicional.
- Recetas y certificados médicos en un plazo de hasta 24 horas después de la consulta.

Todas tus consultas quedan guardadas en la app para que puedas revisarlas cuando lo necesites.

04 GUÍA DE BIENVENIDA

Cómo agendar con especialistas

1. Comunícate con nuestro equipo de soporte por WhatsApp y selecciona la opción “Agendamento de Consulta” (Programación de consultas).
2. Un representante te informará sobre la disponibilidad de la agenda médica. La programación puede tardar hasta 7 días, según la especialidad y los horarios disponibles.
3. Envía el comprobante de pago por Zelle al mismo número usado para agendar y espera la confirmación.
4. El día de la consulta, ingresa a la app con 10 minutos de anticipación.
5. En la app, haz clic en “Nova Consulta” (Nueva consulta) y selecciona quién recibirá la atención. Si es un dependiente, debe estar registrado.
6. Adjunta resultados de estudios, si los tienes.
7. Informa al personal de triaje que tienes una consulta programada con un especialista para que te dirija correctamente.

Consultas con pago por separado

Las consultas con especialistas se pagan por separado. El importe se cobra al agendar, mediante Zelle.

Citas por WhatsApp
+1 (689) 306-4031

05 GUÍA DE BIENVENIDA

Especialidades

Las consultas con especialistas se programan por separado a través del soporte por WhatsApp, con precios fijos según la especialidad. El pago se realiza por separado y el comprobante debe enviarse al agendar.

Por consulta	US$ 50,00

Cardiología	Neurología
Dermatología	Nutrología
Endocrinología	Ortopedia
Gastroenterología	Otorrinolaringología
Geriatría	Neumología
Ginecología	Psiquiatría
Infectología	Urología

Por consulta	US$ 25,00

Fonoaudiología	Psicología	Nutricionista

Pago al agendar

El importe se cobra al agendar, mediante Zelle.

Citas por WhatsApp
+1 (689) 306-4031

06 GUÍA DE BIENVENIDA

Recetas médicas

Sobre las recetas de medicamentos

Si el médico te receta algún medicamento, la receta se enviará directamente a la farmacia que hayas indicado durante la consulta, de acuerdo con las normas de Estados Unidos.

Una vez que la farmacia acepte la receta y el pedido, los recibirás por correo electrónico y en la app en un plazo de hasta 24 horas.

Recibirás una notificación en la app en cuanto la farmacia tenga listo el medicamento. Mantén activadas las notificaciones de la app para no perderte ninguna actualización.

El plazo para que el medicamento esté listo puede variar de un estado a otro, según la farmacia autorizada.

Si estás en Brasil

Después de la consulta, la receta se enviará al correo electrónico registrado en un plazo de hasta 24 horas. Revisa tu bandeja de entrada y también la carpeta de correo no deseado, si es necesario.

Atención

Los nombres de algunos medicamentos pueden variar según las normas y los protocolos médicos de Estados Unidos, pero su efectividad se mantiene sin cambios.

07 GUÍA DE BIENVENIDA

Renovación de recetas de uso continuo

Los medicamentos de uso continuo deben ser recetados por un médico especialista o un médico de familia, en una consulta que se paga por separado.

Después de la primera consulta, podrás solicitar la renovación durante el período establecido por el médico hasta tu próxima consulta de seguimiento, sin necesidad de una nueva consulta.

Para renovar la receta, comunícate con Suporte / Renovação de Receita (Soporte / Renovación de recetas) por WhatsApp y mantén activa tu suscripción.

Plazos de entrega

- Recetas, certificados médicos y órdenes de estudios: hasta 24 horas.
- Renovación de recetas: hasta 48 horas.

Medicamentos controlados (franja negra en Brasil)

Para este tipo de medicamento, es necesario realizar una consulta con un especialista, en este caso un psicólogo o un psiquiatra. El médico evaluará si el medicamento puede recetarse por telemedicina, según su criterio clínico.

Atención

Algunos medicamentos solo pueden recetarse mediante atención presencial, de acuerdo con las normas y los protocolos médicos de Estados Unidos. Si tienes dudas, nuestro equipo puede orientarte por WhatsApp.

Soporte / Renovación de recetas
+1 (689) 306-4031

08 GUÍA DE BIENVENIDA

¿El plan cubre emergencias?

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

2AMDoctor es una plataforma que ofrece servicios de telemedicina. Somos un servicio complementario a tu seguro.

- Las emergencias graves, como accidentes, infartos y fracturas graves, deben atenderse en un hospital local.
- Nuestros médicos pueden emitir órdenes de estudios válidas en Estados Unidos. Puedes realizarlos en la clínica o el laboratorio de tu preferencia, pero su costo no está incluido en el plan.

Costos no incluidos

La suscripción no incluye ningún costo de atención presencial, incluidos los costos hospitalarios, medicamentos o estudios.

La consulta por telemedicina puede resolver la mayoría de los casos clínicos. En casos específicos, se indica al paciente que busque atención presencial.



09 GUÍA DE BIENVENIDA

¿La telemedicina sustituye al seguro de viaje?

No. La telemedicina de 2AMDoctor no sustituye al seguro de viaje.

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

2AMDoctor ofrece atención complementaria

- Resuelve la mayoría de los problemas de salud comunes sin salir de casa.
- Evita gastos elevados y traslados innecesarios.
- Brinda acceso rápido a médicos brasileños, recetas válidas en Estados Unidos, órdenes de estudios y seguimiento.

Atención durante el viaje

Lo ideal es viajar con seguro de viaje + 2AMDoctor. Así, cuentas con protección tanto para las urgencias como para las situaciones del día a día.



¿Es seguro? ¿Mis datos están protegidos?

Sí. Tus datos están protegidos.

2AMDoctor cumple con todas las normas de seguridad y privacidad exigidas en Estados Unidos, incluidos los protocolos de protección de datos médicos (cumplimiento de HIPAA).

Esto significa que:

Cifrado

Tu información personal y médica está cifrada.

Acceso autorizado

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

Consentimiento

No se comparte ninguna información con terceros sin tu consentimiento.

Protección de principio a fin

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

11 GUÍA DE BIENVENIDA

¿Puedo cancelar el plan en cualquier momento?

Sí. Puedes solicitar la cancelación cuando quieras.

Plan mensual

La cancelación detiene los próximos cobros, pero no se reembolsa la factura ya pagada. Mantienes el acceso hasta el final del ciclo actual.

Ninguno de los planes ofrece reembolsos de importes ya facturados o pagados.

Para cancelar, comunícate con nuestro equipo de soporte por WhatsApp o correo electrónico y solicita que se interrumpa la renovación.



12 GUÍA DE BIENVENIDA

Órdenes de estudios y certificados médicos

Durante la consulta, si el médico lo considera necesario, podrá emitir una orden de estudios, un certificado médico o una receta de medicamentos válidos en Estados Unidos.

La orden estará disponible directamente en la app de 2AMDoctor. Podrás realizarte los estudios en la clínica de tu preferencia, con pago por separado.

Disponibles en un plazo de hasta 24 horas

Las recetas, órdenes de estudios y certificados médicos se adjuntarán en la app en un plazo de hasta 24 horas después de la consulta.

De acuerdo con las normas médicas de Estados Unidos, algunos estudios no pueden solicitarse por telemedicina. Estos son algunos ejemplos de estudios que requieren atención presencial:

- Estudios cardiológicos
- Colonoscopia
- Endoscopia
- Audiometría

13 GUÍA DE BIENVENIDA

¿Dónde encuentro mi historial de consultas?

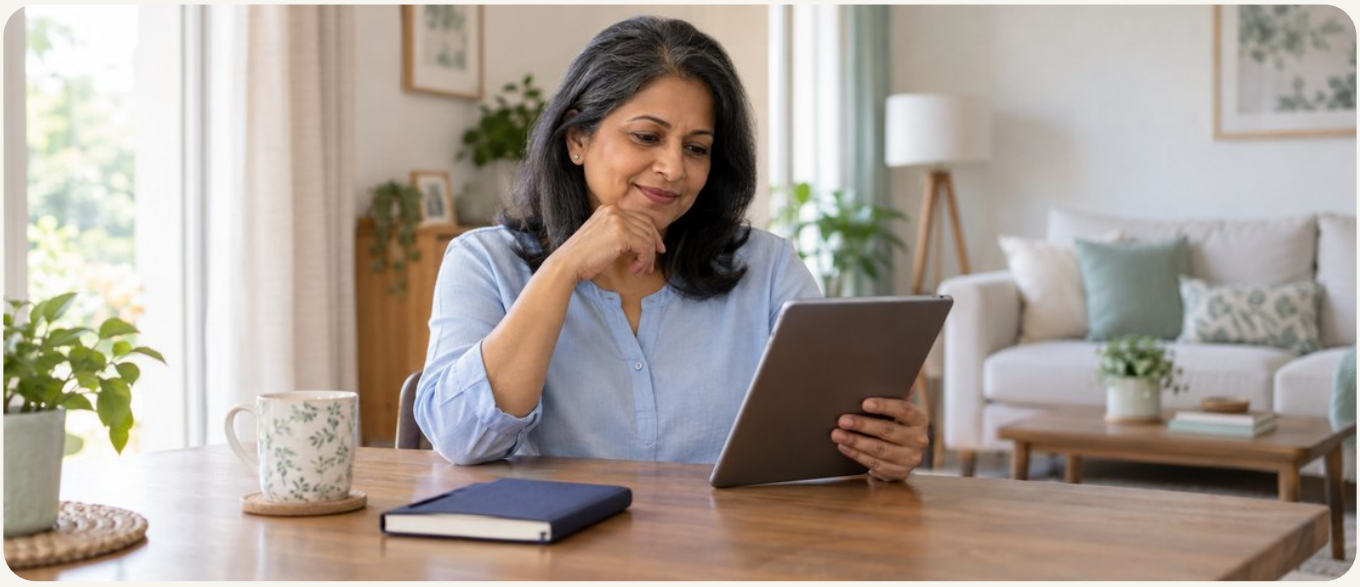
Todas las consultas realizadas o canceladas quedan registradas en la app y puedes acceder a ellas en cualquier momento.

Para revisar el historial

1. Abre la app y haz clic en el menú “Atendimentos” (Atenciones).
2. Selecciona la consulta que deseas revisar.
3. Dentro de la consulta encontrarás los datos de la atención, la receta de medicamentos y los estudios solicitados, si los hay.

Continuidad de la atención

Puedes revisar este historial cuando lo necesites, incluso en nuevas consultas, para que el médico conozca tus antecedentes y dé continuidad a tu atención.



14 GUÍA DE BIENVENIDA

¡Listo! Ya puedes usar tu plan.

Ya tienes todo lo que necesitas para realizar tu consulta de forma segura y práctica con 2AMDoctor.

Si tienes dudas, comunícate con nuestro equipo de soporte.

Atención humana, las 24 horas del día

La atención puede realizarse en portugués, inglés o español. Nuestro equipo de soporte ofrece atención personalizada y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¡Estamos aquí para atenderte mejor!

WhatsApp
+1 (386) 878-5540

Correo electrónico
suporte@group4care.com

