2AM Doctor

PORTUGUÊS BRASILEIRO

GUIA DE BOAS-VINDAS

Boas-vindas à 2AMDoctor.

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



Consultas • Receitas • Suporte

Seu guia de cuidado.

Tudo o que você precisa saber para começar a usar seu plano.

01	Informações importantes	03
02	Cadastro no app	04
03	Consulta com clínico geral	05
04	Como agendar com especialistas	06
05	Especialidades	07
06	Receitas médicas	08
07	Renovação de receitas de uso contínuo	09
08	O plano cobre emergências?	10
09	A telemedicina substitui o seguro viagem?	11
10	É seguro? Meus dados estão protegidos?	12
11	Posso cancelar o plano a qualquer momento?	13
12	Pedidos de exames e atestados	14
13	Onde encontro meu histórico de consultas?	15
14	Pronto! Agora é só usar seu plano.	16

Clique em um assunto para ir direto à página.

01 GUIA DE BOAS-VINDAS

Informações importantes

Antes da consulta, atenção a estes pontos:

- Fique em um lugar bem iluminado, para que o médico consiga ver você 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 rapidamente para checar o WhatsApp, a consulta será encerrada automaticamente.

Tenha estas informações em mãos

Peso, altura e o nome da farmácia mais próxima de você. Não solicitamos nenhuma informação sobre o status imigratório.

Atenção

Se alguma dessas regras não for seguida, a consulta pode ser cancelada ou encerrada durante o atendimento. Nesse caso, você será direcionado para uma nova chamada, sem possibilidade de voltar à mesma.

02 GUIA DE BOAS-VINDAS

Cadastro no app

Antes de iniciar sua primeira consulta, siga este 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 a 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 em que deseja realizar a consulta: português, inglês ou espanhol.

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

Confira seu e-mail

Fique atento ao e-mail cadastrado. Se estiver incorreto, você não conseguirá realizar a consulta.



03 GUIA DE BOAS-VINDAS

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.

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 24 horas após a consulta.

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

04 GUIA DE BOAS-VINDAS

Como agendar com especialistas

1. Entre em contato com nosso suporte pelo WhatsApp e selecione a opção “Agendamento de Consulta”.
2. Um atendente informará 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 via Zelle para o mesmo número do agendamento e aguarde a confirmação.
4. No dia da consulta, acesse o app com 10 minutos 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 direcione você corretamente.

Consultas pagas à parte

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

Agendamento pelo WhatsApp
+1 (689) 306-4031

05 GUIA DE BOAS-VINDAS

Especialidades

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

Por consulta	US$ 50,00

Cardiologia	Neurologia
Dermatologia	Nutrologia
Endocrinologia	Ortopedia
Gastroenterologia	Otorrinolaringologia
Geriatria	Pneumologia
Ginecologia	Psiquiatria
Infectologia	Urologia

Por consulta	US$ 25,00

Fonoaudiologia	Psicologia	Nutricionista

Pagamento no agendamento

O valor será cobrado no ato do agendamento via Zelle.

Agendamento pelo WhatsApp
+1 (689) 306-4031

06 GUIA DE BOAS-VINDAS

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 os receberá em até 24 horas por e-mail e no app.

Você será notificado pelo app assim que a farmácia liberar o medicamento. Mantenha 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.

Se você estiver no Brasil

Após a consulta, a receita será enviada para o e-mail cadastrado em até 24 horas. Fique atento à caixa de entrada e também à pasta de spam, se necessário.

Atenção

Os nomes de alguns medicamentos podem variar conforme as normas e os protocolos da medicina dos EUA, mas sua efetividade permanece inalterada.

07 GUIA DE BOAS-VINDAS

Renovação de receitas de uso contínuo

Medicamentos de uso contínuo devem ser prescritos por médico especialista ou médico de família, em consulta paga à parte.

Após 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 renovar, entre em contato com Suporte / Renovação de Receita no WhatsApp e mantenha sua assinatura ativa.

Prazos de recebimento

- Receitas, atestados e solicitações de exame: até 24 horas.
- Renovação de receita: até 48 horas.

Medicamentos controlados (tarja preta)

Para esse tipo de medicação, é necessário realizar consulta com especialista, no caso psicólogo ou psiquiatra. O médico avaliará se o medicamento pode ser prescrito por telemedicina, de acordo com a conduta clínica.

Atenção

Algumas medicações só podem ser prescritas com atendimento presencial, conforme as normas e os protocolos da medicina nos EUA. Em caso de dúvidas, nossos atendentes poderão orientar você pelo WhatsApp.

Suporte / Renovação de Receita
+1 (689) 306-4031

08 GUIA DE BOAS-VINDAS

O plano cobre emergências?

Não. Não somos um plano ou seguro de saúde.

A 2AMDoctor é uma plataforma que oferece serviços de telemedicina. Somos um serviço complementar ao seu seguro.

- Emergências graves, como acidentes, infartos e fraturas graves, devem ser atendidas em um hospital local.
- Nossos médicos podem emitir pedidos de exames válidos nos EUA. Você pode realizá-los na clínica ou no laboratório de sua preferência, mas o custo do exame não está incluído no plano.

Custos não incluídos

A assinatura não contempla nenhum custo de atendimento presencial, incluindo custos hospitalares, medicamentos ou exames.

A consulta por telemedicina pode solucionar a maioria dos casos clínicos. Em casos específicos, o paciente é orientado a procurar um serviço presencial.



09 GUIA DE BOAS-VINDAS

A telemedicina substitui o seguro viagem?

Não. A telemedicina da 2AMDoctor não substitui o seguro viagem.

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

O que a 2AMDoctor 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.

Cuidado durante a viagem

O ideal é viajar com seguro viagem + 2AMDoctor. Assim, você está protegido tanto nas urgências quanto nas situações do dia a dia.



10 GUIA DE BOAS-VINDAS

É seguro? Meus dados estão protegidos?

Sim. Seus dados são protegidos.

A 2AMDoctor segue todas as normas de segurança e privacidade exigidas nos EUA, incluindo protocolos de proteção de dados médicos (HIPAA Compliance).

Isso significa que:

Criptografia

Suas informações pessoais e médicas são criptografadas.

Acesso autorizado

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

Consentimento

Nenhuma informação é compartilhada com terceiros sem o seu consentimento.

Proteção do início ao fim

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

11 GUIA DE BOAS-VINDAS

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 ou pagos.

Para cancelar, fale com nosso suporte pelo WhatsApp ou por e-mail e solicite a interrupção da renovação.



12 GUIA DE BOAS-VINDAS

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.

O pedido ficará disponível diretamente no app da 2AMDoctor. Você poderá realizar os exames na clínica de sua preferência, com pagamento à parte.

Disponíveis em até 24 horas

Receitas, pedidos de exames 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 por telemedicina. Estes são alguns exemplos de exames que exigem atendimento presencial:

- Exames cardiológicos
- Colonoscopia
- Endoscopia
- Audiometria

13 GUIA DE BOAS-VINDAS

Onde encontro meu histórico de consultas?

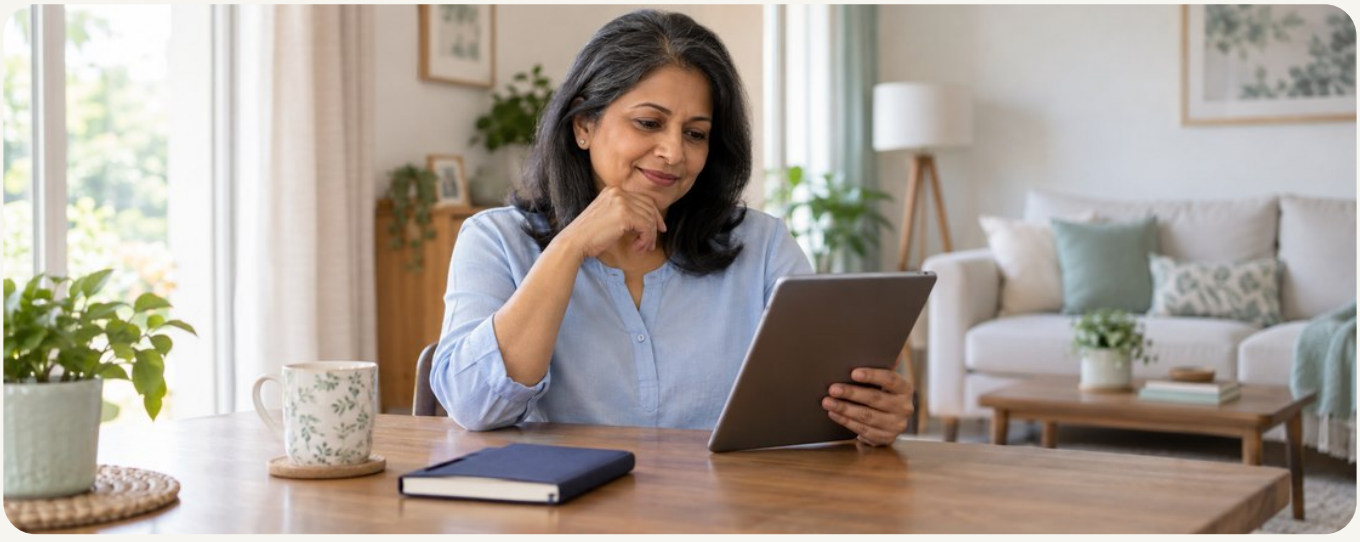
Todas as consultas realizadas ou canceladas ficam registradas no app, e você pode acessá-las a qualquer momento.

Para consultar o histórico

1. Abra o app e clique no menu “Atendimentos”.
2. Selecione a consulta desejada.
3. Dentro da consulta, você encontrará os dados do atendimento, a receita de medicamento e os exames solicitados, se houver.

Continuidade do cuidado

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



14 GUIA DE BOAS-VINDAS

Pronto! Agora é só usar seu plano.

Você já tem tudo o que precisa para realizar sua consulta com segurança e praticidade pela 2AMDoctor.

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

Suporte humano, 24 horas por dia

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 atender você melhor!

WhatsApp
+1 (386) 878-5540

E-mail
suporte@group4care.com

