

## MANUAL DO USUÁRIO

### Termos de Uso do Programa de Assistência

#### **DEFINIÇÕES:**

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência e benefícios, contratado junto à DAP MEDIC.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela DAP MEDIC – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da DAP MEDIC – Assistência 24 Horas, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**USUÁRIO II:** é a pessoa física titular de plano de Assistência e benefícios, contratado junto à DAP MEDIC.

#### **PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à DAP MEDIC.

#### **Prazos / Vigências**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à DAP MEDIC.

#### **Abrangência Geográfica e Distribuição**

Fica definido que a capilaridade de atendimento será nacional, obedecendo às restrições de serviços e limitações financeiras, conforme condições gerais do produto.

#### **Atendimento e Condições para solicitação da Assistência:**

O Usuário assistido terá direito ao Serviço através da Central de Assistência através do número (27) 99834-0899 nos estritos termos, condições, prazos e limites contratados.

Para utilização da Central de Assistência, o Usuário assistido deverá seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o tenha necessidade da utilização dos serviços, fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação da DAP MEDIC e seus parceiros, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições do Serviço solicitado;
- b) *Escolher a opção correta do serviço a qual busca atendimento*
- c) *Seguir as instruções da opção desejada para que tenha acesso aos serviços;*
- d) *O atendimento humano é de segunda a sexta-feira de 8:00hrs as 18:00hrs, para dúvidas e principalmente assistência de agendamento de consultas e orientação para agendamento ou cashback de exames;*



- e) A Central de Assistência fica disponível 24 horas, 7 dias por semana, com links e telefones úteis de acesso aos benefícios.

#### **Nome do Produto:**

#### **DAP MEDIC**

#### **1. TELEMEDICINA**

#### **Descrição dos Serviços:**

Serviços de consultas, orientações e suporte na área médica, através da telemedicina, de forma remota, 24 horas por dia, 7 dias por semana, via plataforma de telemedicina, em link disponibilizado na contratação dos serviços pelo beneficiário do “CLIENTE” e também disponível para consulta na Central de Assistência, realizada pelo FORNECEDOR, através de intermediação da DAP MEDIC aos beneficiários da CLIENTE (“Pacientes”), por meio de vídeo conferência para consultas médicas de baixa complexidade, orientações e esclarecimento de dúvidas simples, inclusive de medicações e posologias já prescritas, exceto emergências médicas, por profissionais médicos prestadores de serviço ou empregados do FORNECEDOR, incluindo, mas não se limitando, ao assessoramento de pacientes e/ou profissionais da área da saúde.

#### **Prestação de Serviços:**

- O FORNECEDOR disponibilizará através da plataforma os seguintes serviços:
- Pronto Atendimento, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para consultas com clínico geral e pediatra.
- Atendimento por agendamento nas demais especialidades disponibilizadas.
  - **Co-Participação: Não Há.**

#### **Acesso:**

O cliente poderá sempre que necessitar entrar em contato com a Central de Assistência (WhatsApp), realizada através do número (27) 99834-0899, onde cliente irá acessar a opção de: **Telemedicina**.

\* O link de acesso fica disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. E seguir seguintes etapas:

- O acesso inicial é pelo CPF
- Escolher qual opção de atendimento deseja: Atendimento na hora ou agendamento.
- Confirmar, por segurança, seus dados gerais de cadastro.
- Médico na hora: Escolher entre Clínico Geral e Pediatra, e já ir pra sala de espera.
- Agendamento: Escolher a especialidade e agendar dentre os horários disponíveis que vão aparecer na tela.
- No caso de agendamento, o mesmo receberá um link de confirmação de agendamento via SMS e E-mail, que deverá acessar no dia e hora correspondentes a seu agendamento.

#### **IMPORTANTE:**

- O Paciente, para fazer jus ao serviço, deverá autorizar através de meio digital, previamente esclarecido, que concorda com o tratamento via Telemedicina, entendendo que todo o acompanhamento médico se dará remotamente, sendo que a relação médico-paciente seguirá as regras do Código de Ética Médica e demais normas e resoluções do Conselho Federal de Medicina sobre o tema, principalmente no que concerne à autonomia do paciente e a responsabilidade ético-profissional do médico atendente. Os serviços objeto deste Contrato deverão ser prestados única e exclusivamente em casos de baixa complexidade, devendo pacientes graves e com risco de morte, ou a simples suspeita de média ou alta gravidade serem encaminhados para atendimento presencial e ambulatorial

- É de responsabilidade do Paciente, previamente esclarecido e não podendo alegar desconhecimento, que o tratamento via Telemedicina tem como objetivo cuidar de casos simples, de fácil constatação visual e auditiva, que não demandem uma consulta específica médica para hipóteses complexas que deverão implicar em atendimento presencial a ser realizado por um médico de confiança do próprio paciente.
- O FORNECEDOR prestará seus serviços via sistema próprio e integrado de telemedicina, a ser fornecido sob sua única e exclusiva responsabilidade, inclusive seu funcionamento, por intermédio da sua rede de médicos plantonistas, sendo sua responsabilidade o fornecimento de mão de obra médica generalista para atendimento das Teleorientações, no prazo de até (01) uma hora, após abertura da solicitação via sistema, para efetivação dos serviços ora contratados e Central de Gestão com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas, para acompanhamento das solicitações, suporte, orientação e efetivação de Teleorientações médicas.
- Será responsabilidade do Paciente buscar atendimento médico presencial ou de especialista, quando indicado pelo profissional médico do FORNECEDOR.

## **2. CONSULTAS PRESENCIAIS**

Consultas presenciais a preço fixo de R\$ 50,00 em diversas especialidades médicas Atendimento não limitado a rede credenciada, possibilitando fornecer ainda mais comodidade ao usuário, por encaminhá-lo para a clínica mais próxima do seu local de preferência, adaptando as necessidades do cliente. Rede credenciada com mais de 3 mil médicos credenciados e mais de 7 mil pontos de atendimento.

### **Especialidades Disponíveis:**

Angiologia, Cardiologia, Clínico Geral, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Mastologia, Medicina da Família, Medicina do Trabalho, Oftalmologia, Ortopedia, Neurologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Urologia, Nefrologia, Nutrologia, Pneumologia, Psiquiatria e Reumatologia, Psicólogo Online e Nutricionista Online.

### **Como Utilizar: Agendamento de Consulta**

#### **1ª ETAPA: Contato Inicial**

- Central única de atendimento (WhatsApp), realizada através do número (27) 99834-0899, onde cliente irá acessar a opção de: Agendamento de Consulta e Exames
- Dias e Horários de atendimento: Segunda à Sexta-feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados.

#### **2ª ETAPA: Solicitar Agendamento e Realizar Pagamento**

Após escolher opção cliente deve confirmar seus dados de cadastro, a especialidade necessária e responder o atendente sobre as suas disponibilidades.

Com isso o atendente irá abrir um protocolo de agendamento, na abertura desse protocolo gera-se um link de pagamento dos R\$ 50,00. A partir do pagamento desse link inicia-se o processo de agendamento.

#### **3ª ETAPA: Aguardar prazo**

Após realizar a solicitação da consulta, em **até 5 dias úteis** a Central de Agendamento irá retornar com a demanda para a aprovação do usuário.

#### **Prazos após solicitação de agendamento:**

- **Até 5 dias úteis:** Retorno com indicação da clínica, endereço, médico(a), data e horário para serem aprovados pelo segurado.
- **Até 15 dias úteis:** Realização da consulta aprovada.

**Observação:**

- Na abertura da solicitação de agendamento o cliente pode indicar uma clínica de sua preferência. Se a mesma obedecer os critérios da parceria para atendimento da rede credenciada, o cliente pode ser agendado para esse local indicado.

- Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais), para consulta. Caso o plano do segurado seja coparticipativo, sobre o valor do reembolso, será descontado o valor da coparticipação de acordo com o plano do segurado.

- Em NENHUM momento é fornecido uma listagem da rede de clínicas ofertadas, já que a rede pode ser alterada mensalmente devido a avaliação contínua da qualidade de atendimento da rede credenciada.

**4ª ETAPA: Guia de Autorização**

Um dia antes da consulta, o segurado será notificado a respeito da consulta. Ao confirmar sua presença, o mesmo irá receber a **Guia de Autorização**, que no caso é um PDF que contempla todos os detalhes da consulta para poder ser apresentado na clínica.

A Guia de Autorização contém um link na qual é direcionada a recepcionista da clínica, para que a mesma verifique o pagamento da consulta que é realizado de forma antecipada para a clínica, para que possa realizar a liberação da consulta.

**3. – AUXÍLIO EXAME (Cashback)****1ª ETAPA: Contato Inicial**

- Central de Assistência (WhatsApp), realizada através do número (27) 99834-0899, onde cliente irá acessar a opção de: Agendamento de Consulta e Exames

- Dias e Horários de atendimento: Segunda à Sexta-feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados.

**2ª ETAPA: Envio de Documentos**

Nossa atendente irá solicitar foto de alguns documentos para que possa ser realizado posteriormente o CashBack do valor gasto nos exames realizados, são eles:

- Foto do **Pedido Médico dos Exames**
- Foto da **Nota Fiscal de Pagamento**

**Observações:**

1. Após receber o Pedido Médico dos Exames, o beneficiário saberá exatamente quanto irá receber de volta e terá a liberdade de realizar seus exames na clínica ou laboratório de sua preferência.
2. O cashback é realizado diretamente na conta do beneficiário através do PIX em até 7 dias úteis.
3. O cashback só será realizado após o envio de todos os documentos de forma legível.
4. A tabela do cashback é enviada para que o mesmo possa saber quanto irá receber de volta, segue a tabela abaixo:

### Tabela de cashback

valor dos exames				cashback	valor economia
de	R\$ -	até	R\$ 20,00	100%	R\$ 20,00
de	R\$ 20,01	até	R\$ 40,00	80%	R\$ 32,00
de	R\$ 40,01	até	R\$ 60,00	60%	R\$ 36,00
de	R\$ 60,01	até	R\$ 80,00	40%	R\$ 32,00
de	R\$ 80,01	até	R\$ 100,00	30%	R\$ 30,00
de	R\$ 100,01	até	R\$ 250,00	15%	R\$ 37,50
de	R\$ 250,01	até	R\$ 500,00	10%	R\$ 50,00
de	R\$ 500,01	até	R\$ 600,00	10%	R\$ 60,00
de	R\$ 600,01	até	R\$ 700,00	10%	R\$ 70,00
de	R\$ 700,01	até	R\$ 800,00	10%	R\$ 80,00
de	R\$ 800,01	até	R\$ 900,00	10%	R\$ 90,00
de	R\$ 900,01	até	R\$ 1.000,00	10%	R\$ 100,00
de	R\$ 1.000,01	até	...	*	R\$ 100,00

**\*Limitado ao valor de R\$ 100,00**

#### 4. - CLUBE DE COMPRAS

##### Descrição dos Serviços:

O serviço relacionado se refere a disponibilização, pela DAP MEDIC, através de parceria com FORNECEDOR, do direito de usar de sua Rede Referenciada de produtos e/ou serviços por intermédio dos seus Beneficiários previamente indicados pelo CLIENTE.

##### Prestação de Serviços:

Entender-se-á como Rede Referenciada as empresas indicadas no website e aplicativo do **FORNECEDOR (CLUBE CERTO)**, bem como qualquer outra empresa, sociedade ou pessoa física com a qual o **CLUBE CERTO** venha a celebrar convênio, acordo ou parceria, estabelecendo desconto ou outra vantagem aos Beneficiários, inclusive cashback.

Os Benefícios oferecidos poderão ser visualizados através do site [www.clubecerto.com.br](http://www.clubecerto.com.br) e aplicativo para smartphone "clubecerto".

A DAP MEDIC / **CLUBE CERTO** resguarda o direito de realizar qualquer alteração nos Benefícios oferecidos aos Beneficiários, seja pela inclusão, seja pela exclusão de Benefício, a qualquer tempo, sem aviso prévio, resguardado o direito à informação do Beneficiário, podendo o mesmo, verificar seus Benefícios, através do site [www.clubecerto.com.br](http://www.clubecerto.com.br) e pelo aplicativo "clubecerto".

**Acesso:**

O cliente poderá sempre que necessitar entrar em contato com a Central de Assistência (WhatsApp), realizada através do número (27) 99834-0899, onde cliente irá acessar a opção de: CLUBE DE COMPRAS.

\* O link de para baixar os aplicativos nas plataformas IOS e Android ficam disponíveis 24 horas por dia 7 dias por semana.

**5. - ASSISTÊNCIA FUNERAL:****Descrição dos Serviços:**

O serviço relacionado se refere a disponibilização, pela DAP MEDIC, através de parceria com FORNECEDOR (BRASIL VIDAS/GRUPO ZELO), Assistência Funeral, com cobertura nacional, sem limite de valores e deslocamento, para os beneficiários previamente indicados pelo CLIENTE.

**Prestação de Serviços - Coberturas:**

- Declaração de óbito e guia de sepultamento;
- Urna mortuária de madeira envernizada sextavada com alça varão e visor ou similar;
- Enfeite floral na urna e véu;
- Higienização ou tanatopraxia, se necessário;
- 01 (uma) coroa de flores e paramentação conforme o credo religioso;
- Translado aéreo de corpo, em território nacional, até o município de moradia habitual da pessoa falecida;
- Veículo para translado estadual ou interestadual, até o município de moradia habitual da pessoa falecida, sem limite de quilometragem;
- Veículo para remoção dentro do município de moradia habitual da pessoa falecida;
- Veículo fúnebre para cortejo dentro do município de moradia habitual da pessoa falecida;
- Aluguel de velório dentro das instalações da Zelo, suas filiais, empresas controladas, controladoras, coligadas ou sob controle comum ("Grupo Zelo") ou em cemitério municipal no município de moradia habitual da pessoa falecida;
- Kit lanche;
- Taxa de sepultamento em cemitério municipal;
- Cremação de corpo em local a ser definido pela contratada

**Acesso:**

O cliente poderá sempre que necessitar entrar em contato com a Central de Assistência (WhatsApp), realizada através do número (27) 99834-0899, onde cliente irá acessar a opção de: ASSISTÊNCIA

O telefone para acionamento do benefício bem como as informações para esse acionamento fica disponíveis 24 horas por dia 7 dias por semana.

**Observações:**

- O serviço de assistência funeral não é através de reembolso, portanto deve ser acionado no ato do falecimento do titular cadastrado, por alguém próximo de posse dos documentos de identificação do mesmo.

- No contato inicial o mesmo será orientado e acompanhado pelo atendimento do GRUPO ZELO de acordo com sua localização.

**6. - PLANOS OFERTADOS**

1. – Plano Empresarial | Sindicatos | Instituições sem Fins Lucrativos (Igrejas).

- R\$ 59,90 por/individuo
- R\$ 44,90 para cada dependente acrescido.
- Dependentes será por escolha do funcionário.

2. – Plano Servidor Público (Prefeitura | Estado | Estatais).

- R\$ 59,90 por/individuo
- R\$ 44,90 para cada dependente acrescido.
- *Dependentes será por escolha do servidor público.*

3. – Plano Individual (Venda avulsa).

R\$ 69,90 por/individuo

4. – Plano Familiar (Venda avulsa).

- R\$ 149,90 por/família.
- Refere-se a família = Titular + 4 dependentes.
- Acima de 4 dependentes o cliente pagará a mais R\$ 39,90 por cada dependente acrescentado no plano.

**7. – FORMATO DE PAGAMENTO.**

- I. – PIX;
- II. – Cartão de Credito;
- III. – Boleto Bancário.

**8. – Central de Contato | Reclamações | Informações | Sugestões.**

Telefones: +55 27 9.9834-0899 | 27 9.9959-8684.

e-mail.: [contato@dapmedic.com.br](mailto:contato@dapmedic.com.br)



## 9. – Informações Importantes

DAP MEDIC, pertence ao GRUPO DAP – CNPJ nº 17.369.540/0001-40

- Não gravamos seus dados financeiros nem dados pessoais, conforme a lei nº 13.709/2018.
- Assistência de acesso à saúde não é cartão e nem seguro ou plano de saúde, não garante e não se responsabiliza pelos serviços oferecidos e pelo pagamento das despesas, nem assegura desconto em todos os serviços obrigatoriamente garantidos por plano de saúde. Tudo o que o cliente usar ou comprar será por ele pago ao prestador, assegurando-se apenas os preços e descontos que constam na relação de empresas e serviços conveniados.

GRUPO DAP © 2025 – Todos os Direitos Reservados