

tem.  
SAÚDE

 Tenda

A TEM Saúde faz parte do  
Programa Viva Bem.

# TEM SAÚDE

## PERGUNTAS FREQUENTES

1. O que é a TEM Saúde?
2. Quem é elegível ao benefício?
3. Existe algum custo para ativação do benefício?
4. Como solicito o meu TEM Saúde?
5. Como ativo o meu cadastro na TEM Saúde?
6. Como realizar a ativação através do site?
7. Como realizar a ativação através da Central de Atendimento?
8. Como realizar a ativação através do aplicativo da TEM?
9. Como ativo o meu cadastro na TEM Saúde?
10. Como saber se meus dados estão atualizados no sistema de folha da Tenda/Alea?
11. E como eu acesso a TEM Saúde?
12. Posso incluir meus dependentes?
13. Como acessar a carteirinha?
14. E a carteirinha de meus dependentes?
15. Quando não conseguir acessar a TEM Saúde, devo procurar por quem?
16. Como acontecem os agendamentos de consultas e exames?
17. Agendei meu exame ou consulta médica. E agora?
18. Como faço a recarga no Cartão CONTA SAÚDE+?
19. É possível fazer o estorno e resgatar o valor recarregado?
20. Existe uma taxa para o estorno?
21. Para onde o valor estornado vai?
22. Agendei a consulta mas não consegui ir. E agora?

# TEM SAÚDE

## PERGUNTAS FREQUENTES

- 23. Quais são os serviços da TEM Saúde?
- 24. Quais são as especialidades de consultas disponíveis?
- 25. A TEM Saúde atende nível Brasil?
- 26. Quais os canais de atendimento?

# TEM SAÚDE

## PERGUNTAS FREQUENTES

### 1. O que é a TEM Saúde?

A TEM é um programa de saúde que oferece para você e sua família acesso nas redes particulares para agendar consultas médicas e exames com preços reduzidos. Você ainda pode contar com atendimento psicológico, orientação médica 24h por dia, teleconsulta (atendimento online) gratuita com clínico geral e descontos em medicamentos.

\*A TEM Saúde não realiza procedimentos médicos, como cirurgias ou internações.

### 2. Quem é elegível ao benefício?

A TEM Saúde está disponível para o nosso time da vertical e que esteja no plano de saúde Exato.

### 3. Existe algum custo para ativação do benefício?

Não, o valor da mensalidade é subsidiado pela Tenda. O (a) colaborador (a) pagará apenas pelas consultas/exames que for realizar.

### 4. Como solicito o meu TEM Saúde?

A TEM Saúde é ativado automaticamente pela Tenda/Alea após 1 mês da contratação do (a) colaborador (a). Portanto, não é necessário abrir chamado solicitando o benefício.

## **PERGUNTAS FREQUENTES**

### **5. Como ativo o meu cadastro na TEM Saúde?**



Seus dados já são enviados para a TEM Saúde pela Tenda/Alea. A ativação do benefício poderá ser através do aplicativo, website ou pela central de atendimento, utilizando o código que será enviado para o seu celular, através de SMS. Você pode conferir o passo a passo da ativação nos itens 6, 7 ou 8.

### **6. Como realizar a ativação através do site?**

Para realizar a ativação através do site o Titular deve:

1. Acessar o site [www.temsaude.com.br](http://www.temsaude.com.br)
  2. Efetuar o login no site utilizando o número do CPF, e clicar no botão “AVANÇAR”
  3. Preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
  4. Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro.
  5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o Cartão CONTA SAÚDE+ seja ativado.
- 

### **7. Como realizar a ativação através da Central de Atendimento?**



Para realizar a ativação através da Central de Atendimento TEM Saúde o Titular deve entrar em contato por meio dos números (11) 4000-1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades com CPF em mãos.

# TEM SAÚDE

## PERGUNTAS FREQUENTES

### 8. Como realizar a ativação através do aplicativo da TEM?

Para realizar a ativação diretamente pelo App da TEM, o Titular deve:

1. Baixar o aplicativo TEM Saúde Digital.
2. Informar o número do seu CPF e clicar no botão "AVANÇAR".
3. Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro.
4. Cadastrar uma senha de acesso e clicar no botão "AVANÇAR"
5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o Cartão TEM SAÚDE seja ativado.

### 9. Como ativo o meu cadastro na TEM Saúde?

Seus dados já são enviados para a TEM Saúde pela Tenda/Alea. A ativação do benefício poderá ser através do aplicativo ou website, utilizando o código que será enviado para o seu e-mail ou celular, através de SMS. Você também poderá realizar a ativação através da Central de Atendimento, por meio dos números (11) 4000-1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades com CPF em mãos.

# TEM SAÚDE

## PERGUNTAS FREQUENTES

### 10. Como saber se meus dados estão atualizados no sistema de folha da Tenda/Alea?

Para conferir seus dados, procure pelo (a) seu (sua) líder ou administrativo da obra em que atua.

\*O acesso a TEM Saúde requer essa atualização de dados sempre que necessário. Caso não esteja atualizado, também será necessário ligar na Central de Atendimento da TEM Saúde para que possa ser feito a liberação do acesso.

### 11. E como eu acesso a TEM Saúde?

Você pode acessar pelo aplicativo da TEM Saúde disponível na “Play Store” ou “Apple Store” de seu celular (TEM saúde digital) . Com ele você tem acesso a todos os benefícios da TEM Saúde.

Se preferir, também pode acessar pela página web (<https://www.temsaude.com>). O acesso depende da ativação do benefício informada no item “5”.

### 12. Posso incluir meus dependentes?

Sim! Você pode incluir mãe, pai, filho, filha, enteado, enteada, sogro, sogra, e quantos dependentes quiser. É o melhor, sem pagar mais nada por isso.

E o cadastro é direto pela plataforma da TEM Saúde.

## **PERGUNTAS FREQUENTES**

### **13. Como acessar a carteirinha?**



A carteirinha da TEM Saúde é virtual, e tem o nome de Cartão CONTA SAÚDE+ ou TEM Pay. Você pode acessá-la através do aplicativo ou website.

### **14. E a carteirinha de meus dependentes?**

Os dependentes utilizam a carteirinha do (a) próprio (a) titular. Ou seja, o próprio Cartão CONTA SAÚDE+ ou TEM Pay.

### **15. Quando não conseguir acessar a TEM Saúde, devo procurar por quem?**

Você poderá procurar pelo (a) líder ou administrativo da obra em que atua, ou falar diretamente com a Central de Atendimento da TEM Saúde, através dos números (11) 4000-1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades.



### **16. Como acontecem os agendamentos de consultas e exames?**



Você poderá solicitar o agendamento através da Central de Atendimento da TEM, através dos números (11) 4000-1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades. Também é possível agendar pelo website ([www.temsaude.com](http://www.temsaude.com)) ou pelo aplicativo (TEM saúde digital). Após a solicitação, a Central de Atendimento seguirá com as orientações.

\* Retorno de consulta: sem custo se marcado pelo médico dentro do prazo de 15 dias da realização da Consulta.

# TEM SAÚDE

## PERGUNTAS FREQUENTES

### 17. Agendei meu exame ou consulta médica. E agora?

Caso você ainda não tenha feito, será necessário fazer uma recarga no cartão virtual da TEM Saúde. Com essa recarga, você pagará pelo exame ou consulta médica desejada no dia do agendamento.

Após a recarga dos valores referentes aos agendamentos, basta o colaborador comparecer na consulta e/ou exame portando sua senha, número de cartão e documento de identidade.

### 18. Como faço a recarga no Cartão CONTA SAÚDE+?

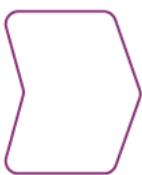
Através do aplicativo TEM Saúde, você informa o valor que deseja recarregar e realiza o pagamento via boleto bancário ou cartão de crédito. Necessário realizar a recarga em até 48 horas antes de ir para a consulta médica ou realizar o exame. Também é possível fazer a recarga pela central de atendimento da TEM Saúde.

\*Em caso de carga/recarga via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão do boleto no valor de R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos).

Se a carga/recarga ocorrer via cartão de crédito, você terá a possibilidade de parcelar o pagamento em até 12x (doze vezes) sem juros, respeitando a parcela mínima de R\$ 20,00 (vinte reais).

## **PERGUNTAS FREQUENTES**

### **19. É possível fazer o estorno e resgatar o valor recarregado?**



Sim, para isso, você deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da TEM Saúde, através dos números (11) 4000-1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades.

### **20. Existe uma taxa para o estorno?**

Sim, a transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.

### **21. Para onde o valor estornado vai?**

Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado. No caso de pagamento realizado via boleto, o saldo será creditado em conta do (a) titular dentro de um prazo de 7 (sete) dias úteis.



### **22. Agendei a consulta mas não vou conseguir ir. E agora?**



Em caso de necessidade de reagendamento, é de responsabilidade do colaborador cancelar o atendimento com até 24 (vinte e quatro) horas antes do horário agendado. O cancelamento e o reagendamento deverão ser solicitados via Central de Atendimento TEM. Caso o colaborador faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e após a terceira falta o serviço não estará mais disponível. Cada colaborador terá o direito a 3 (três) faltas.

# TEM SAÚDE

## PERGUNTAS FREQUENTES

### 23. Quais são os serviços da TEM Saúde?

**Telemedicina:** Consultas realizadas a distância (por videoconferência), para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e lesões e promoção da saúde e do bem-estar.

\*Consulta de retorno é sem custo se marcado pelo médico dentro do prazo de 15 dias da realização da primeira consulta.

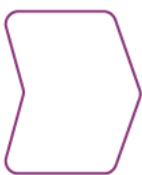
**Orientação Médica 24 horas:** atendimento via telefone que recebe ligações de qualquer lugar do país, a qualquer horário do dia ou noite. Atendimento por um profissional médico habilitado, que esclarece dúvidas, orienta em situações relacionadas à saúde e fornece orientações objetivas frente a situações de urgência e emergência.

\*Para acionar o serviço de Orientação em Saúde 24 horas, o (a) colaborador (a) deverá ligar gratuitamente de um telefone fixo ou móvel, de qualquer local do país, no telefone 0800 941 5455, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. A identificação do (a) colaborador (a) será realizada por seu CPF ou número do Cartão CONTA SAÚDE+ ou TEM Pay.

**Desconto em medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamento. O desconto será de no mínimo 30% (trinta por cento) em qualquer item classificado como "MEDICAMENTO" pela Anvisa.

## PERGUNTAS FREQUENTES

### 24. Quais são as especialidades de consultas disponíveis?



As especialidades disponíveis para consulta na telemedicina com coparticipação são: Cardiologia, Cirurgia geral, Cirurgia plástica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Psicologia e Nutrição.

### 25. A TEM Saúde atende nível Brasil?

Sim, e você consegue atendimentos ou descontos em medicamentos em outras cidades e Estados também.



### 26. Quais os canais de atendimento?

A TEM Saúde conta com os seguintes canais:

- Aplicativo TEM Saúde - disponível no “Play Store” ou “Apple Store” de seu celular
- Website - <https://www.temsaude.com/>
- Central de Atendimento – (11) 4000-1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades



**Sua dúvida ainda não foi respondida? Procure pelo administrativo da obra em que atua ou pelo time de Benefícios através do e-mail: [vivabem@tenda](mailto:vivabem@tenda).**