

GUIA DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

TOKIO MARINE VIDA INDIVIDUAL
PRODUTOS VIDA HOMEM, MULHER E SÊNIOR



Caro Cliente,

Para você que adquiriu o Seguro de Vida Individual, este é o seu Guia de Serviços. Os produtos Vida Mulher, Vida Homem e Vida Sênior estão com novidades em serviços. Conheça as vantagens da Orientação Médica por meio da plataforma Einstein Conecta e todos os benefícios que a Tokio Marine disponibiliza para você!

Você recebeu também o resumo da sua apólice de Seguro, contendo a indicação de todas as coberturas e serviços de assistência que compõem o seu contrato. Além disso, a qualquer momento, você poderá consultar o Guia de Serviços de Assistência para informações sobre o regulamento completo dos serviços. Para isto, basta acessar o site www.tokiomarine.com.br.

VIDA HOMEM



VIDA MULHER



VIDA SÊNIOR



SERVIÇOS

EINSTEIN
CONECTA



EINSTEIN CONECTA – SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO MÉDICA ON-LINE

O Einstein Conecta é um serviço de Orientação Médica para ser usado na hora em que você precisar, por meio de acesso on-line. O atendimento é simples, pois acontece através do uso da câmera de vídeo do celular ou do computador.

VANTAGENS:



Atendimento 24 horas – 7 dias por semana, do lugar que você estiver e na hora que você precisar (necessário acesso à internet).



Qualidade no atendimento com médicos do Hospital Israelita Albert Einstein.



Atendimento sem a exposição e espera dos serviços no Pronto Socorro.



Relatório do atendimento e prescrição médica no seu e-mail.

Sempre que tiver qualquer um dos sintomas abaixo, você pode usar o Einstein Conecta:

- Alergias e lesões
- Desconforto abdominal
- Dor de cabeça
- Dor de garganta
- Dor lombar
- Dor ou infecção nos olhos
- Febre
- Feridas e queimaduras
- Náuseas e vômitos
- Picadas
- Sintomas de gripes
- Sintomas urinários

Importante: o serviço de Orientação Médica NÃO É SEGURO SAÚDE e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com um médico especialista não cobertos por esse serviço. É de responsabilidade do Segurado seguir a orientação médica.



SERVIÇOS



Como acessar:

1º acesso - site

Conectado à internet, acesse o Einstein Conecta pelo link “conecta.einstein.br” ou pelo aplicativo “**Einstein Conecta**”, disponível nas lojas App Store ou Play Store.

Baixando o aplicativo

Faça o download do aplicativo.

Siga os próximos passos deste material para saber como se cadastrar e utilizar o serviço.

Como se cadastrar

Conectado à internet, acesse o Einstein Conecta pelo link “conecta.einstein.br” ou pelo aplicativo “**Einstein Conecta**”, disponível nas lojas App Store ou Play Store.

Na área de login, clique no botão “**Cadastrar-se**” (no site é preciso clicar no botão “Login” para acessar a área).

Preencha os dados solicitados, marque a opção “**Eu concordo em permitir que o Hospital Israelita Albert Einstein armazene e processe meus dados pessoais**” e clique no botão “**Cadastrar**”.

Você receberá um e-mail para ativar a conta.

Como usar

Conectado à internet, acesse o Einstein Conecta pelo link “conecta.einstein.br” ou pelo aplicativo “**Einstein Conecta**”, disponível nas lojas App Store ou Play Store.

Na área de login, digite o seu e-mail e a sua senha cadastrados e clique em “**Enviar**” (no site é preciso clicar no botão “**Login**” para acessar a área).

Clique no botão “**Iniciar o atendimento**”.

Selecione o perfil para o qual deseja atendimento.

Clique no botão “**Iniciar o atendimento**” e pronto: em instantes você será atendido.

Após o atendimento, você receberá em seu e-mail o relatório completo com as orientações gerais, uma sugestão diagnóstica, prescrição de medicamentos para alívio de sintomas e conduta sugerida. Todos os documentos emitidos são assinados com certificação digital e aceitos nas farmácias em todo o território nacional.

O Einstein Conecta é um serviço promocional no pacote de benefícios do Seguro Vida Individual Tokio Marine, sem custo adicional, exclusivo para os produtos Vida Mulher, Vida Homem e Vida Sênior, que se restringe à Orientação Médica, sem atendimento presencial. Para o 1º acionamento, haverá carência de 7 dias a partir do início de vigência da apólice.

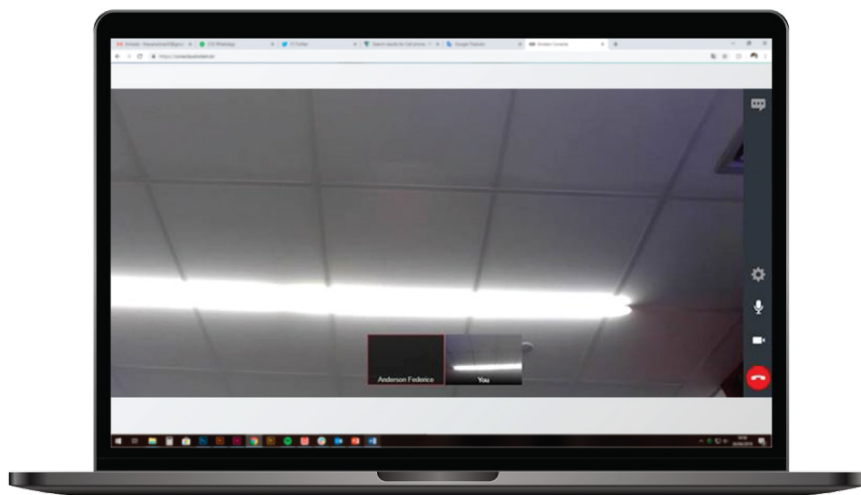
O serviço é disponibilizado pelo período de 12 meses, a partir do início de vigência da apólice. Após esse período, ficará a critério da Seguradora a permanência da assistência no pacote de benefícios. Para mais informações sobre o pacote de benefícios do Segurado Vida Individual Tokio Marine, ligue 0300 33 86546.



COMO USAR



FUNCIONALIDADE DOS BOTÕES NO COMPUTADOR



Botão para enviar/receber mensagem de texto.



Botão de configurações
(selecionar ou trocar o microfone e a câmera utilizados).



Botão para colocar ou tirar o microfone do mute/mudo.



Botão para habilitar ou desabilitar a câmera.



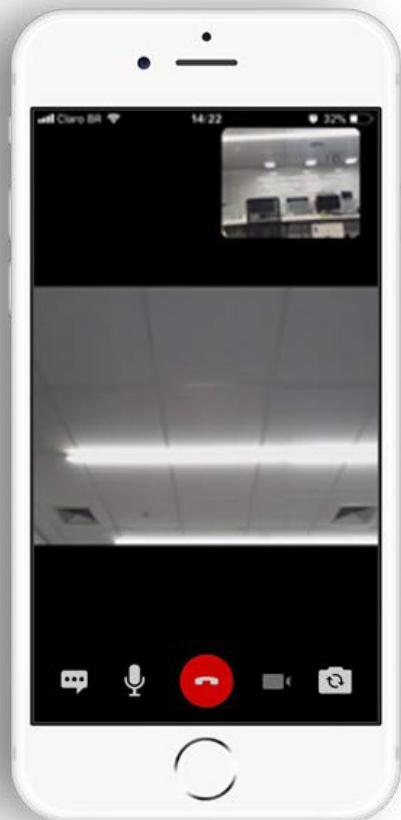
Botão para desligar a chamada.



COMO USAR



FUNCIONALIDADE DOS BOTÕES NO CELULAR



Botão para inverter a câmera.



Botão para colocar ou tirar o microfone do mute/mudo.



Botão para habilitar ou desabilitar a câmera.



Botão para desligar a chamada.



Botão para enviar mensagem por texto durante o atendimento.



COMO USAR



Para ser atendido da melhor maneira, será necessário:



Estar com os documentos em mãos (com foto e CPF).



Ter uma boa conexão que permita acesso a áudio e vídeo (utilizar rede Wi-Fi, de preferência).



Estar em um ambiente silencioso, bem iluminado, com privacidade e segurança.



Em casos pediátricos, o responsável estar presente junto do paciente que será atendido.

Recomendamos não entrar em contato em locais de grande circulação ou ruídos externos, como: restaurantes, centros comerciais, ambientes públicos, veículos etc.



SERVIÇOS



**SEMPRE QUE TIVER QUALQUER UM DOS SINTOMAS ABAIXO,
VOCÊ PODE USAR O EINSTEIN CONECTA**



Febre



Sintomas gênito-urinários
(dor/ardor ao urinar, secreção,
corrimento e cólicas menstruais)



Sintomas oftalmológicos
(ardor nos olhos, secreção e
conjuntivite)



Sintomas respiratórios
(gripe, resfriado, tosse e dor
de garganta)



Sintomas músculo-esqueléticos
(pancadas, dor nas costas, torcicolo e
dores musculares)



Cefaleia
(dor de cabeça e enxaqueca)



Sintomas gastrointestinais
(dor de barriga, diarreia e náuseas)



Sintomas cutâneos
(alterações de pele e alergias)



Dúvida médica
(resultados alterados de exames
e dúvidas sobre gravidade de
sintomas)

Nos casos em que seja necessária a realização de um exame, você será encaminhado para um médico ou pronto atendimento presencial da sua rede credenciada.



SERVIÇOS



FARMA ASSIST

- Desconto em medicamentos
Acionado por meio da Central de Atendimento e mediante apresentação de seu CPF (Cadastro de Pessoa Física) e identificação “Programa Tokio Marine via Autorizador ePharma” na rede credenciada.
- Assistência farmacêutica
Acionada por meio da Central de Atendimento para informações sobre:
 - Reações adversas.
 - Armazenamento.
 - Horário das administrações.
 - Modo de usar.
 - Efeitos colaterais.
 - Interações com outros produtos.
 - Interações com alimentos/bebidas.
 - Interações com características ou estado do paciente, como gravidez, amamentação e existência de outras patologias.
 - Alerta sobre os perigos da automedicação.
 - Tratamentos alternativos (não científicos).
- Delivery (Entrega de Medicamentos)
Acionado por meio da central de atendimento para as regiões em que esse serviço seja disponível.

REDE DE DESCONTO

- Serviços de conveniência
Descontos e vantagens especiais em diversos estabelecimentos:

Automotivos; Bebidas; Beleza; Compras no Exterior; Lojas de Departamento; Eletrodomésticos; Esportes; Infantil; Lazer; Livros; Moda e Acessórios; Móveis e Decoração; Saúde; Viagem e Alimentação

O acesso deve ser realizado através do site:

www.rededebeneficios.com.br/tokiomarinevida.

Após o preenchimento do cadastro, o usuário receberá no e-mail cadastrado o login e a senha provisória.

Com o login e a senha provisória, o usuário deverá cadastrar uma nova senha, passando a ter acesso a toda a Rede de Benefícios.

No momento da aquisição de bens e/ou serviços junto à loja física integrante da Rede de Benefícios, o usuário deverá se apresentar como participante da Rede de Benefícios, a fim de fazer jus aos benefícios oferecidos.

Em caso de transação efetuada junto a uma loja on-line, a mesma deverá ser feita através dos banners fornecidos pela Rede de Benefícios, a fim de possibilitar a concessão dos benefícios definidos.





ASSISTÊNCIA FUNERAL (*)

Serviços de Assistência Funeral até o limite estabelecido na apólice.

Acionado por meio da Central de Atendimento para prestação dos serviços de:

Repatriamento; Traslado; Urna; Carro para Enterro; Carreto; Serviço Assistencial; Registro de Óbito; Taxa de Sepultamento; Remoção do Corpo (no município de moradia habitual); Paramentos; Aparelho de Ozona; Mesa de Condolências; Velas; Velório; Vêu; Enfeite Floral; Coroas; e Locação de Jazigo.

• **Cremação**

Desde que haja o serviço de cremação no município de moradia habitual do Segurado, fica facultado à família a utilização desse serviço, desde que respeitado o limite de despesas do funeral contratado na apólice. Os valores excedentes ao estabelecido em contrato ficarão sob a responsabilidade dos familiares, não cabendo à Tokio Marine Seguradora S/A qualquer valor a título de reembolso.

• **Transporte ou repatriamento do corpo**

O serviço de traslado restringe-se ao município de domicílio de moradia habitual do Segurado, mediante comprovação de endereço até o local de inumação no Brasil. Esse serviço será prestado exclusivamente pela empresa de assistência sem possibilidade de reembolso.

Limites – Brasil: R\$ 15.000

Exterior: US\$ 20.000

• **Plano Individual:**

Exclusivo para o Segurado titular do Seguro.

• **Plano Familiar:**

Destinado ao Segurado titular, cônjuge e filhos (dependentes do Segurado, conforme regulamentação do Imposto de Renda).

(*) Consulte a cobertura do seu plano na apólice.

VIDA SAUDÁVEL

Aplicativo de celular que disponibiliza uma plataforma de exercícios físicos conjugados com o programa de alimentação.

O 1º acesso deve ser realizado através do site:
www.vidasaudavel-tokiomarine.com.br.

- Clique em novo usuário.
- Coloque os dados pessoais para validação do cadastro.
- Registre uma senha.
- Preencha o questionário para avaliação sobre sua saúde.
- Ative os programas que você pretende utilizar.
- Baixe o aplicativo "Vida Saudável" na Play Store ou Apple Store do seu celular.

Importante: o aplicativo Vida Saudável será disponibilizado pelo período de 12 meses, a partir da data de início de vigência da apólice. Após esse período, fica a critério da Seguradora a permanência da assistência.



CENTRAL DE ATENDIMENTO

(Brasil: 0800 707 5050 – Exterior: 55 (11) 4689-5628).
Dados básicos para acionamento: nome e CPF do Segurado

Este Seguro é por prazo determinado, tendo a Seguradora a faculdade de não renová-lo na data do seu vencimento sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice. As limitações das coberturas e condições do Seguro encontram-se descritas na apólice. Restrições existem. A situação cadastral do Corretor de Seguros pode ser consultada no site www.susep.gov.br. O registro deste plano SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) não implica, por meio da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. Tokio Marine Seguradora – CNPJ 33.164.021.0001/00. Tokio Marine Vida Individual – Processo SUSEP nº 15414.900142/2017-31.

Versão Julho 2021.



SUPORTE TÉCNICO
Suporte Telemedicina
(11) 2151-7690
supportetm@einstein.br



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

