

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 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

PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL – SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO MÉDICA ONLINE

O Pronto Atendimento Virtual é um serviço de orientação médica para ser usado na hora em que você precisar, por meio de acesso online. O atendimento é simples, pois acontece através do uso da câmera de vídeo do celular ou 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 da
Telemedicina 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 Pronto Atendimento Virtual:



- Alergias e lesões na pele



- Desconforto abdominal



- Dor de Cabeça



- Dor de garganta



- Dor na lombar, muscular ou articular



- Sintomas oculares



- Febre ou mal-estar isolados



- Suspeita ou Dúvidas sobre COVID-19



- Náuseas e Vômitos



- Sintomas de Grippes



- Sintomas Urinários



- Sintomas Respiratórios

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

Acesse a APP Store ou a Play Store e pesquise por "**Einstein Conecta**"

Faça o download do aplicativo que possui o ícone .

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 processo 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 email e 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 Pronto Atendimento Virtual 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 a 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 Seguro Vida Individual Tokio Marine - ligue 0300 33 86546.



SERVIÇOS



Indicação de Agregados*

Para indicação dos agregados, você receberá um e-mail com o link para realizar a inclusão de dois agregados para o uso do serviço de Pronto Atendimento Virtual.

É isso mesmo! Assim, você, Segurado, pode indicar mais duas pessoas com ou sem grau parentesco para usar esse excelente benefício.

Lembre-se que cada CPF poderá indicar 2 agregados, não acumulando se houver mais de uma apólice vigente. O link terá validade de 30 dias.

(*) A inclusão de até dois agregados para uso do Pronto Atendimento Virtual é um benefício adicional, ofertado além dos pacotes de assistências que compõe os serviços da apólice. A oferta ocorre através do envio de e-mail ao segurado com o link para indicação dos agregados, logo após a emissão da apólice e/ou através de campanhas notificadas por e-mail durante a vigência do seguro. Esse benefício não tem custo adicional, é ofertado por CPF, independentemente de quantidade de apólices, e o período de permanência é determinado pelo Seguradora, desvinculado da vigência do seguro. "

Suporte Técnico

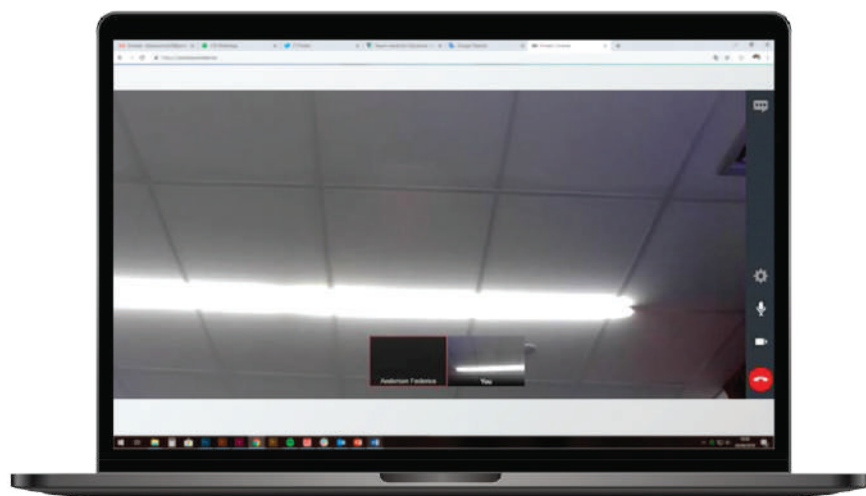
(11) 2151-7690
suportetm@einstein.br



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



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



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.



SERVIÇOS



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; Véu; 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.

Central Atendimento Assistência Funeral

Brasil: 0800 707 5050 –

Exterior: 55 (11) 4689-5628

Dados básicos para acionamento: nome e CPF do Segurado





ORIENTAÇÃO VIDA SAUDÁVEL - NOVO PACOTE DE BENEFÍCIOS

Programa Vida Saudável:

Atender aos segurados Vida Individual (Mulher, Homem e Sênior), oferecendo uma solução digital para ajudar no bem-estar e apoio à qualidade de vida, com os seguintes atendimentos:

- Teleorientação Psicológica
- Teleorientação Nutricional
- Teleorientação Atividade Física
- Teleorientação Movimento sem Dor
- Teleorientação Sono com Qualidade

O benefício está disponível através do site <https://telemedicina.einstein.br/login> ou aplicativo Einstein Conecta disponível nas lojas App Store ou Play Store.

Como acionar o benefício?

Conectado à internet, acesse o Einstein Conecta pelo site <https://telemedicina.einstein.br/login> 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 "Concluir".

Você receberá um e-mail para ativar a conta.

SERVIÇOS



Passo a Passo para Agendamento

Ao clicar no botão Telemedicina Saúde e Bem-Estar, o segurado será direcionado para o preenchimento de um questionário.

Após o preenchimento do questionário, o segurado deverá aguardar o contato do Teleorientador de Vida Saudável para agendamento da teleconsulta, em até 72 horas.

O Segurado será atendido pelo Teleorientador de Vida Saudável e deverá ser direcionado ao Programa de acordo sua necessidade, desde que o seguro esteja ativo e vigente.

Após o contato do Teleorientador, o paciente irá receber a confirmação do agendamento por E-mail e WhatsApp.

Periodicidade e Limite de utilização

Programa	Periodicidade	Sessões do Programa	Profissional
Teleorientação Psicológica	Semanal	5	Psicólogo
Teleorientação Nutricional	Quinzenal	5	Nutricionista
Teleorientação Atividade Física	Trimestral	3	Educador Físico
Teleorientação Movimento sem Dor	Semanal	10	Fisioterapeuta
Teleorientação Sono com Qualidade	Semanal	10	Fonoaudiólogo





Condições do Programa

- O Vida Saudável é um serviço do pacote de benefícios do Seguro Tokio Marine Vida Individual sem custo adicional, exclusivos para os Seguros Vida Mulher, Vida Homem e Vida Sênior que se restringe à orientação através de profissionais especialistas, sem atendimento presencial.
- O Seguro poderá acionar um programa de cada vez, a cada 12 meses, não podendo acionar os programas de forma simultânea.
- Os serviços serão executados de segunda à sexta feira, das 07h às 20h.
- Carência de apenas 7 dias.
- O serviço será disponibilizado pelo período de 12 meses, a partir do início de vigência da apólice. Para seguros vigentes será disponibilizado pelo período de 12 meses, a partir do envio da comunicação aos Segurados. Após esse período, ficará a critério da Seguradora a permanência do pacote de benefícios.
- Para mais informações sobre o pacote de benefícios do Segurado Vida Individual Tokio Marine ligue 0300 33 86546.

Seguro garantido pela Tokio Marine Seguradora S.A., CNPJ 33.164.021/0001-00, Código SUSEP nº 06190, através dos processos SUSEP nº 15414.900142/2017-31 e 15414.607000/2020-01. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep. O segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da sociedade seguradora no sítio eletrônico www.susep.gov.br Restrições se aplicam. As limitações das coberturas e condições do Seguro encontram-se descritas na apólice. Este seguro é por prazo determinado tendo a seguradora a faculdade de não renovar a apólice ao final da vigência, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice.

SAC Tokio Marine: 0800 703 9000. Plataforma digital oficial para registro de reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados: www.consumidor.gov.br. Central de Atendimento Susep - 0800 021 8484 - (9:30 às 17:00).

