

PERGUNTAS FREQUENTES

1) O que é?

a) O que é telemedicina?

- i) Telemedicina é um serviço de consulta por teleorientação por meio de um canal de comunicação, informação e orientações de saúde, disponível 24 (vinte e quatro) horas, para que o público em geral possa contatar médicos para atendimento médico de baixa complexidade, de forma remota, visando facilitar o acesso à saúde para seus usuários.

b) E quem é o parceiro fornecedor do serviço?

- i) É a DOC24, empresa líder de telemedicina na América Latina, com mais de 15 milhões de beneficiários e mais de 250.000 consultas mensais efetuadas através da nossa plataforma.

2) Adesão

a) Como aderir ao serviço?

- i) A adesão é feita sempre condicionada a um CNPJ associado a Anfarmag, embora o serviço seja prestado ao Paciente beneficiário (pessoa física com CPF)

b) Termo de Aceite

- i) A farmácia associada contratante deverá aceitar o termo de aceite com todas as condições, obrigações e direitos do serviço contratado.

c) Passo a passo da adesão

- i) Você receberá um e-mail com a planilha de credenciamento e as instruções para esse processo:
 - (1) Preencher a planilha de credenciamento de acordo com as instruções.
 - (2) Encaminhe a planilha preenchida no link informado no e-mail.
 - (3) A farmácia associada contratante irá receber o termo de adesão para aceite e confirmação de contratação.

d) Quanto tempo leva a inclusão e início dos serviços na DOC24

- i) 3 dias úteis, após o recebimento do aceite do termo de adesão.

e) Como saberei que o acesso estará ativo?

- i) Você receberá um e-mail da Anfarmag, que o credenciamento foi concluído, com um passo a passo de como acessar a plataforma.

f) Qual é o valor por paciente? Existe limite de inclusão por farmácia associada contratante ao serviço?

- i) O valor é de R\$29,90/mês por paciente credenciado pela farmácia associada. Não existe limite de paciente/beneficiário ao serviço.

g) Posso cobrar do meu funcionário esse valor? Ou parte dele?

- i) Cada farmácia associada contratante define o critério do benefício a seus funcionários.

h) Existe tempo mínimo de permanência no serviço?

- i) Sim, 6 meses.

3) Beneficiários

a) Quem pode ser beneficiário

- i) Qualquer pessoa física, com CPF, indicada pela farmácia associada contratante ao serviço.

4) Pagamentos

a) Qual é a data de pagamento? E como ele será feito?

- i) A data será sempre todo dia 20 de cada mês. E será através de boleto bancário emitido em nome da farmácia associada contratante.

b) Quando será aplicado o reajuste no serviço?

- i) O reajuste da mensalidade do serviço será aplicado anualmente, todo mês de junho.

c) E caso não haja pagamento do serviço?

- i) O serviço será interrompido caso, não haja pagamento do boleto em até 72 horas do seu vencimento, e retorna no mesmo prazo caso haja o pagamento.

d) E se a farmácia deixar de ser associada a Anfarmag?

- i) O serviço será interrompido imediatamente diante a solicitação ou por pendência de contribuição associativa, conforme Estatuto Social da Anfarmag.

e) Como é composto o valor da cobrança?

- i) A cobrança será feita de acordo com o número de pacientes beneficiários ativos no mês vigente. Caso haja o descadastramento de um BENEFICIÁRIO/PACIENTE, este será considerado somente a partir do mês subsequente, respeitando a competência de uso para fins de faturamento.

5) Inclusão, Alteração e Exclusão de Paciente beneficiário.

a) É possível incluir, alterar, ou excluir paciente beneficiário?

- i) Sim, a farmácia associada contratante, fica responsável pela gestão das vidas em canal informado pela Anfarmag.
 - (1) Inclusão – novos pacientes beneficiários
 - (2) Alteração – nome, email, telefone ou qualquer outro dado que precise de ajuste
 - (3) Exclusão – qualquer paciente beneficiário que deixe estar atrelado a farmácia associada contratante

b) Há prazo para essas inclusões, alterações e exclusões?

- i) A plataforma ficará disponível para inclusão, alteração e exclusão de pacientes beneficiários do dia 01 ao dia 25 de cada mês, não sendo possível qualquer mudança fora deste prazo. As mudanças feitas ou não no prazo refletirão o pagamento no mês subsequente.

6) Cancelamento

a) Como deve ser feito o pedido de cancelamento do serviço?

- i) Respeitado o tempo de 6 meses de permanência a farmácia associada contratante pode solicitar o cancelamento do serviço. Isso deve ser feito de maneira formal através do email beneficios@anfarmag.org.br com o título: cancelamento Telemédicina. Os beneficiários do serviço não poderão utilizar após a solicitação do cancelamento.
- ii) Fica claro que todos os pacientes beneficiários deixaram de acessar o serviço imediatamente a partir desta solicitação.