



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

GUIA DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

TOKIO MARINE VIDA INDIVIDUAL



Caro Cliente,

Para você que adquiriu o Seguro de Vida Individual, este é o seu Guia de Serviços. Conheça todos os benefícios que a Tokio Marine disponibiliza para você!

Você recebeu também a 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 completo. Para isto, basta acessar o site www.tokiomarine.com.br.

VIDA INDIVIDUAL



VIDA SÊNIOR



SERVIÇOS

PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL – SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO MÉDICA ONLINE

O Pronto Atendimento Virtual é um serviço de orientação médica disponível para você sempre que precisar, por meio de acesso online. O atendimento é simples e pode ser realizado pelo celular – via App Meu Einstein – ou pelo site, acessado através do computador ou notebook.

O Pronto Atendimento Virtual resolve 98% dos casos de baixa complexidade e não prevê tratamentos ou atendimento presencial.

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 presencial.



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 Gripes



- 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

INDICAÇÃO DE AGREGADOS

O Segurado poderá indicar até **duas pessoas**, com ou sem grau de parentesco, para utilizar o serviço de **Pronto Atendimento Virtual**, ampliando o alcance desse benefício exclusivo.

Após a contratação da apólice, o Segurado receberá por e-mail um **link exclusivo** para realizar a inclusão dos agregados e garantir o acesso ao serviço.

Importante lembrar:

- O link para inclusão terá **validade de 30 dias**;
- A indicação de até dois agregados é um **benefício adicional**, concedido além dos pacotes de assistências que compõem os serviços da apólice;
- Este benefício **não possui custo adicional**, é ofertado **por CPF**, independentemente da quantidade de apólices contratadas;
- O período de permanência dos agregados é **definido pela Seguradora** e não está necessariamente vinculado à vigência do seguro.



SERVIÇOS

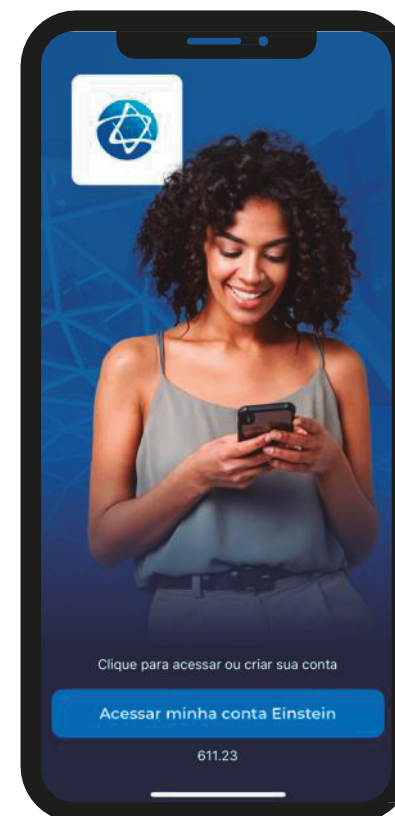
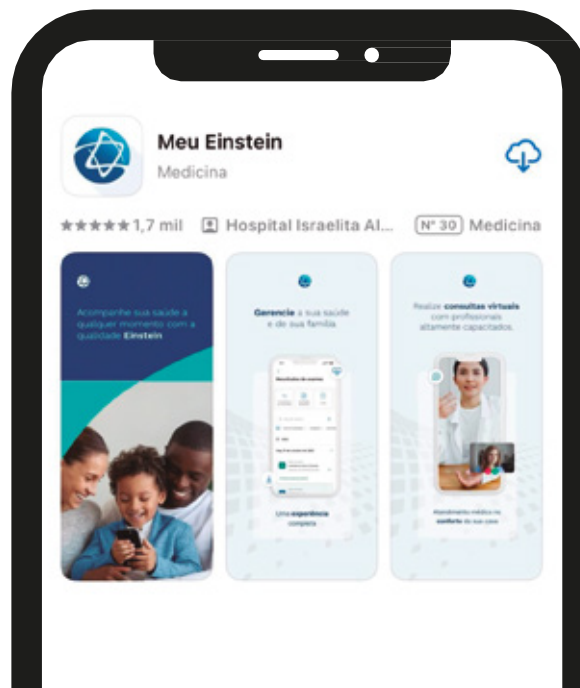


COMO UTILIZAR O SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL – APP MEU EINSTEIN

1º Acesso – Como se Cadastrar

Acesse a APP Store ou a Play Store e pesquise por Meu Einstein, faça o download do aplicativo.

Na área de login, clique em “Acessar ou Criar Conta”.



SERVIÇOS

COMO UTILIZAR O SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL – APP MEU EINSTEIN

Siga o passo a passo para se cadastrar no Aplicativo Meu Einstein.

Smartphone screen showing the first step of account creation: "Criar minha conta". The screen asks "Qual o seu CPF?" and provides instructions: "Usaremos essa informação para verificar o seu acesso ao Portal." There is a text input field with the placeholder "000.000.000-00". Below the field is a button labeled "Próximo". At the bottom, there is a link: "Está com dúvida? Fale com o suporte".

Smartphone screen showing the second step of account creation: "Criar minha conta". The screen asks "Olá, qual o seu nome completo?" and provides a text input field "Informe o seu nome completo". There is a checkbox for "Nome social" and a corresponding input field "Informe o seu nome social". Below is an information box: "O que é nome social? O nome social se refere à designação nela qual pessoas". A blue button labeled "Próximo" is at the bottom. At the bottom, there is a link: "Está com dúvida? Fale com o suporte".

Smartphone screen showing the third step of account creation: "Criar minha conta". The screen asks "Data de Nascimento" and provides instructions: "Informe a data de nascimento". There is a text input field with the placeholder "DD/MM/AAAA". A blue button labeled "Próximo" is at the bottom. At the bottom, there is a link: "Está com dúvida? Fale com o suporte".

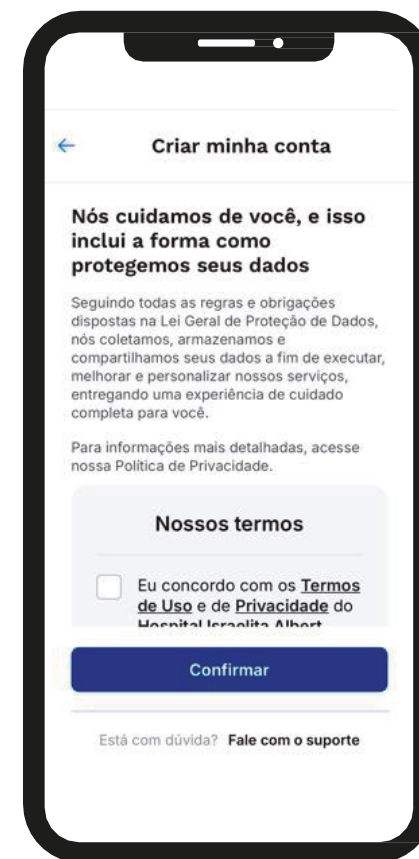
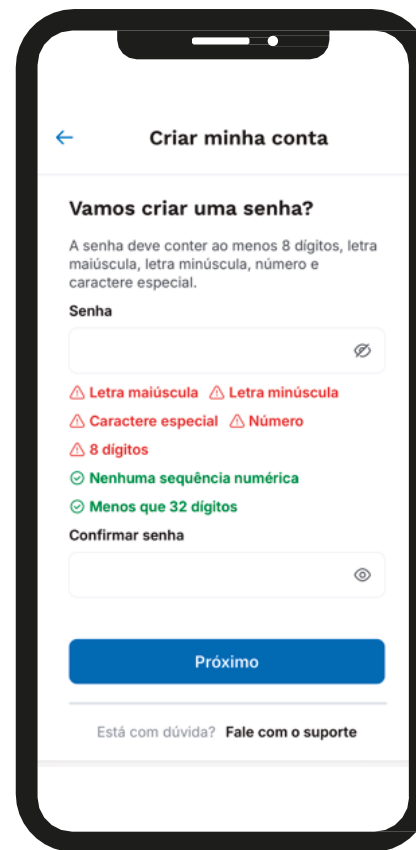
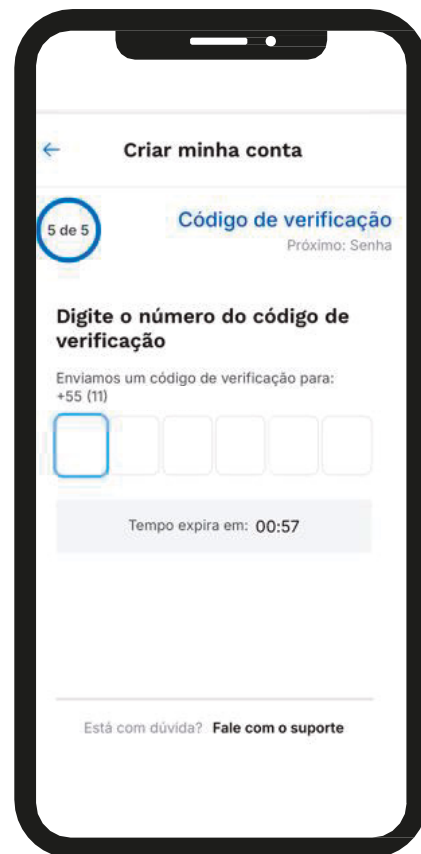
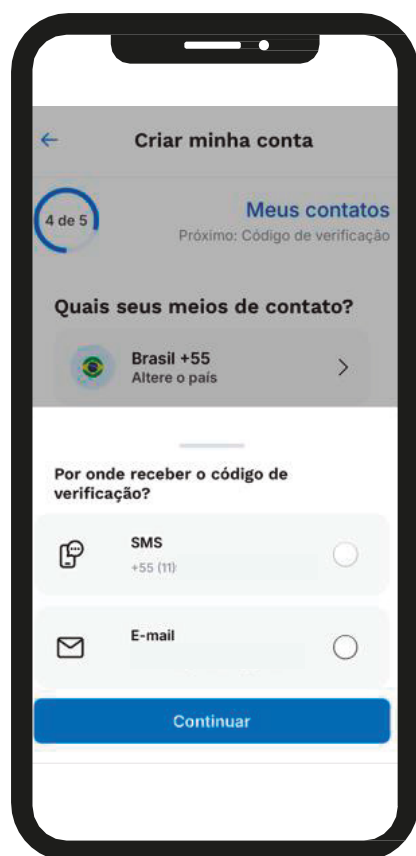
Smartphone screen showing the fourth step of account creation: "Criar minha conta". The screen asks "Sexo biológico" and provides instructions: "Selecione seu Sexo Biológico?". There are two radio button options: "Feminino" and "Masculino". A blue button labeled "Próximo" is at the bottom. At the bottom, there is a link: "Está com dúvida? Fale com o suporte".



SERVIÇOS

COMO UTILIZAR O SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL – APP MEU EINSTEIN

Ao término do cadastro será necessário confirmar o cadastro por e-mail ou SMS, criar senha para login e concordar com os Termos do Uso de Privacidade do App Meu Einstein.



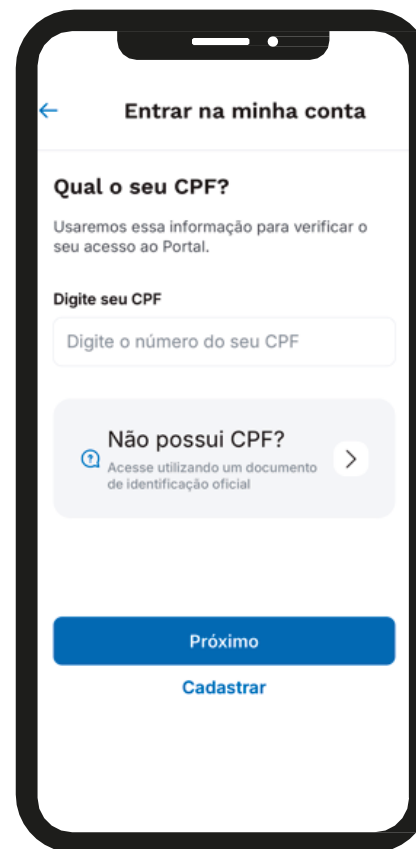
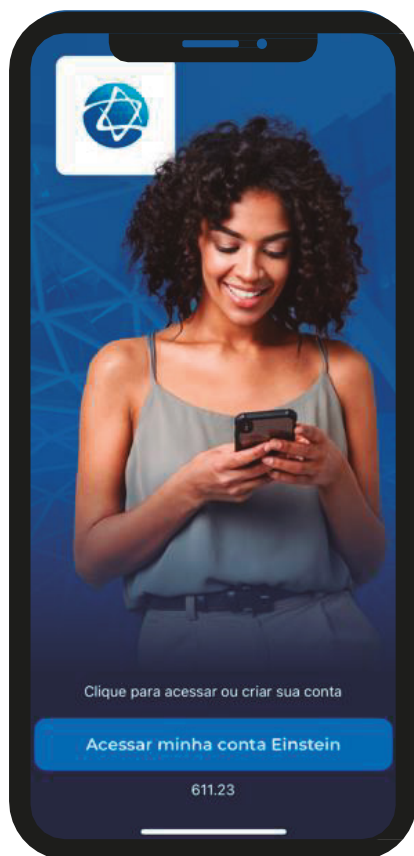
SERVIÇOS



COMO UTILIZAR O APP MEU EINSTEIN

Conectado à internet, acesse o app e clique em "Acessar minha Conta Einstein".

Na área de login, clique em "Acessar" e informe o CPF e Senha.



SERVIÇOS

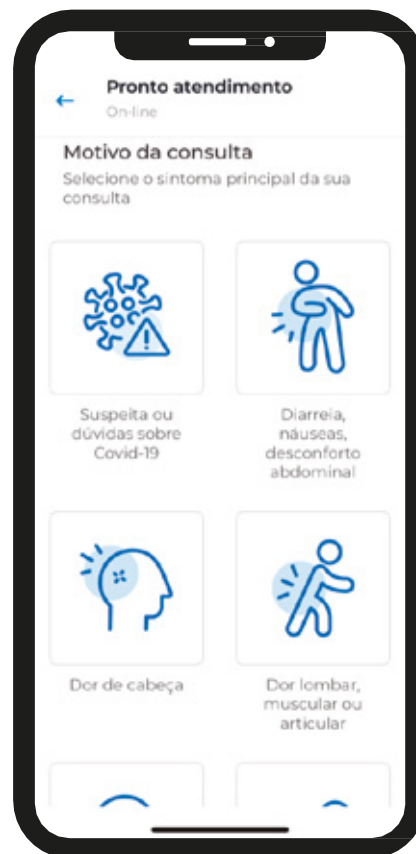


COMO UTILIZAR O APP MEU EINSTEIN

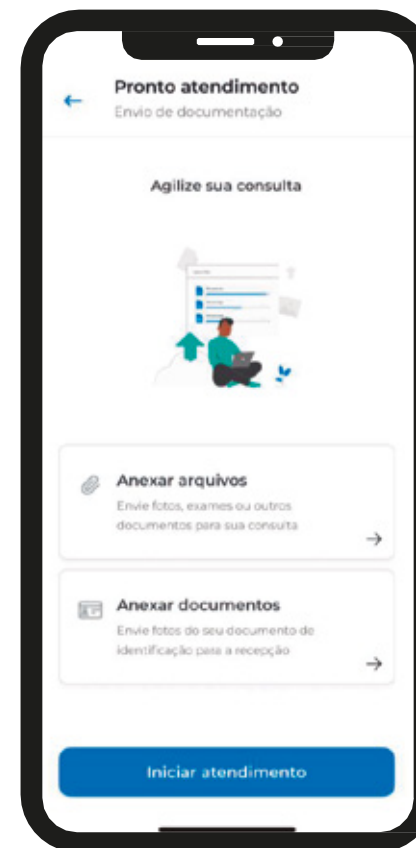
Clique em Pronto Atendimento.



Selecione o motivo da consulta.



Anexe o seu documento de identificação e/ou exames – caso tenha.



SERVIÇOS



COMO UTILIZAR O APP MEU EINSTEIN



Certifique-se que está em local silencioso, que está com conexão boa de WIFI ou bom sinal de internet e clique em concordar com os Termos.



Clique em “Iniciar o atendimento” e pronto: em instantes você será atendido.



SERVIÇOS



COMO UTILIZAR O SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL ATRAVÉS DO SITE

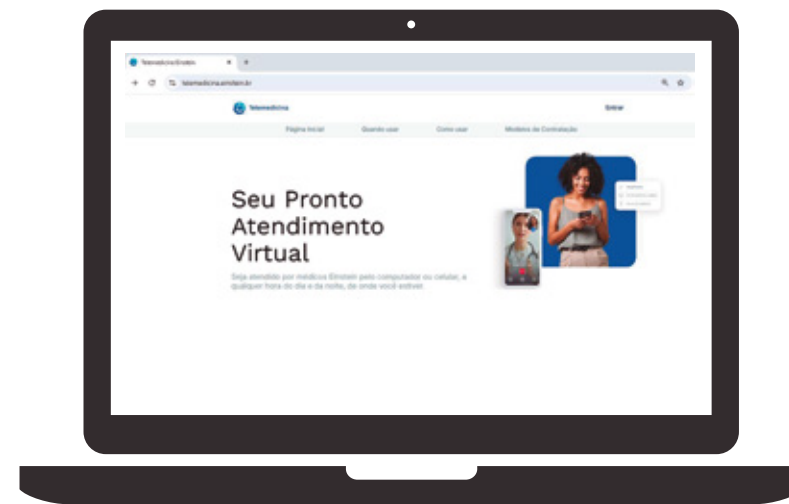
1º Acesso – Como se Cadastrar

Conectado à internet, acesse o site: telemedicina.einstein.br

Através do site você também poderá realizar o cadastro para o 1º Acesso, basta clicar em “Cadastrar” e siga o passo a passo que é igual ao da jornada do App.

Como usar?

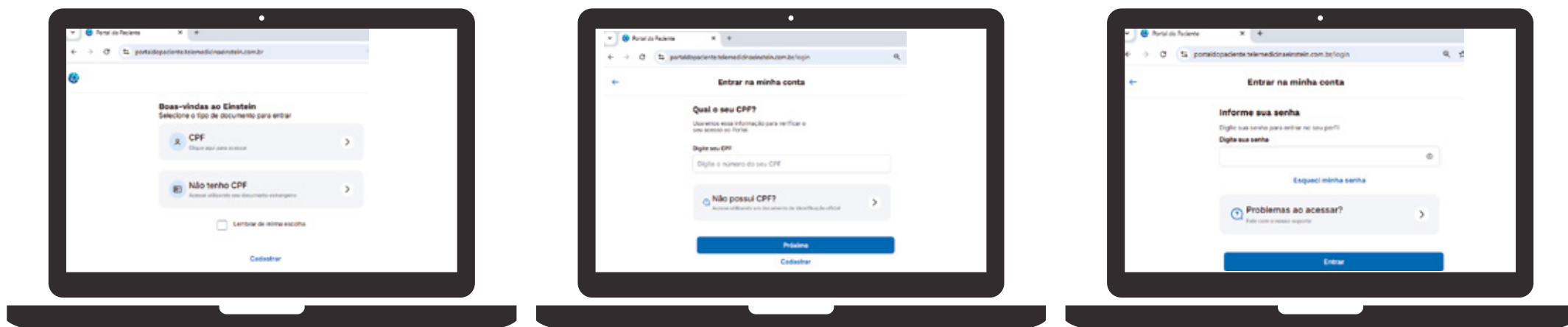
Conectado à internet e através do seu computador ou notebook acesse o site: telemedicina.einstein.br e clique em “Entrar”.



SERVIÇOS

COMO UTILIZAR O SERVIÇO ATRAVÉS DO SITE

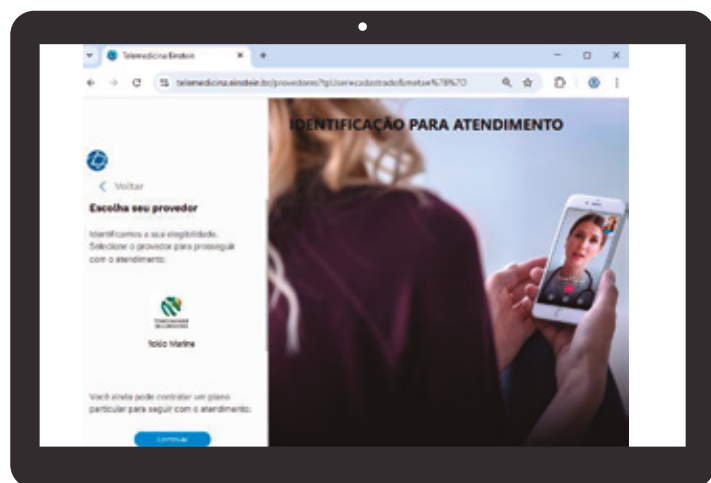
Na área de login, clique em “Acessar” e informe o CPF e Senha.



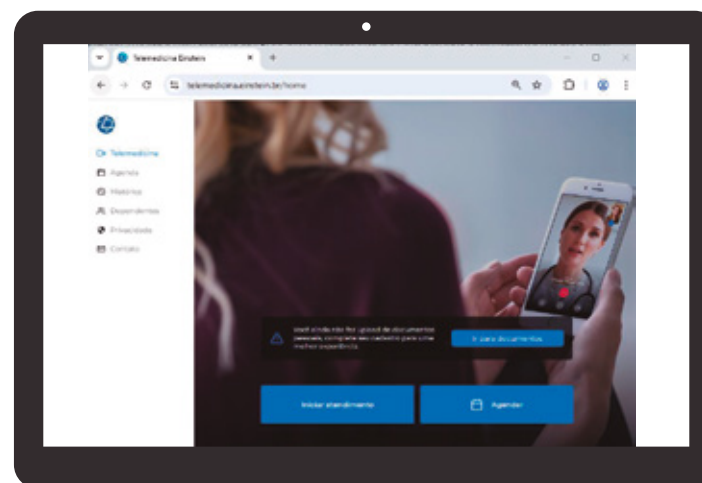
SERVIÇOS

COMO UTILIZAR O SERVIÇO ATRAVÉS DO SITE

Ao realizar Login, selecione o Provedor Tokio Marine e Continuar.



Em seguida clique em "Iniciar Atendimento".

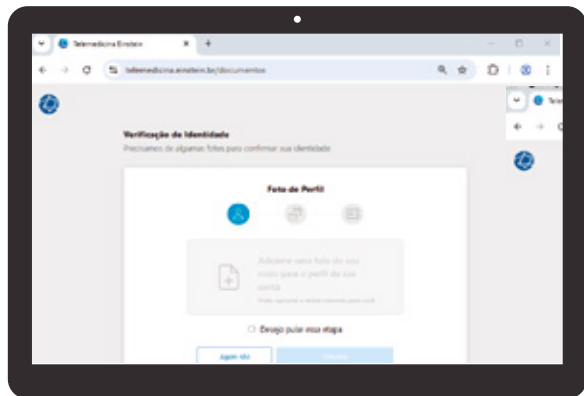


SERVIÇOS

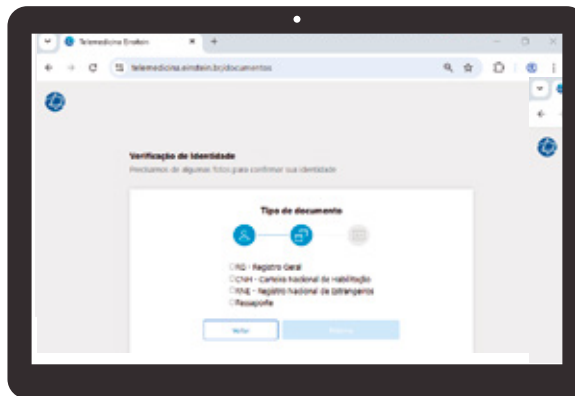
COMO UTILIZAR O SERVIÇO ATRAVÉS DO SITE

Siga o passo a passo para Validação da Identidade.

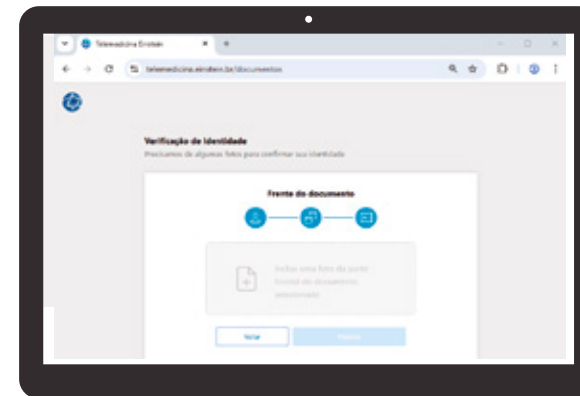
Realize o upload de uma foto de perfil.



Selecione o tipo de documento que será enviado.



Realize o upload da foto do documento.



FAQ

Qual o tempo de espera para o Pronto Atendimento Virtual?

Normalmente o tempo de espera não demora mais do que 5 minutos. Identificando-se que o tempo de espera será maior que 10 minutos, você será avisado.

Preciso agendar o Pronto Atendimento Virtual?

Não. Basta acessar a qualquer momento o App Meu Einstein ou o site e iniciar o atendimento.

Terei que realizar algum pagamento para utilizar o Pronto Atendimento Virtual?

Não, esse serviço é gratuito, desde que contemplado em sua apólice de seguro. **ESSE SERVIÇO NÃO POSSUI COPARTICIPAÇÃO OU PAGAMENTO.**

O serviço de Pronto Atendimento Virtual é individual ou Familiar?

O Segurado poderá indicar até 2 pessoas com ou sem grau de parentesco, para utilizar o serviço de Pronto Atendimento Virtual.

O acesso ao serviço será somente através do APP ou site?

Sim, Pelo App Meu Einstein ou pelo site:
<https://telemedicina.einstein.br/>

Há limite para utilização do serviço de Pronto Atendimento Virtual?

Não há limite para utilização, mas esse serviço é indicado para condições médicas de baixa complexidade em atenção primária, como: alergias e lesões, náuseas e vômitos, dor na lombar, desconforto abdominal, dor ou infecção nos olhos, picadas, dor de cabeça, febre, sintomas da gripe e resfriados, dor de garganta, feridas e queimaduras e sintomas urinários.

Existe alguma carência?

Haverá carência de 7 dias a partir do envio do arquivo com as vidas seguradas no portal de faturamento.

Esse serviço cobre exames e medicamentos?

Esse serviço não cobre a realização de exames e aquisição de medicamentos.



FAQ

A orientação contempla consulta de retorno?

Não. A utilização do serviço está indicada para condições médicas de baixa complexidade. Não haverá protocolo de acompanhamento médico.

Terei encaminhamento para realizar exames?

Não haverá encaminhamento.

Em caso de prescrição de receita médica ou atestado, como receberei?

Após o atendimento virtual o paciente receberá em seu e-mail um 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 que fazer se não receber o relatório médico?

Se após o atendimento virtual e o Segurado não receber o relatório completo das orientações gerais, deverá entrar em contato com o Einstein pelo e-mail atendimento@telemedicina@einstein.br ou pelo telefone: (11) 2151-7690.

Como faço para acessar o prontuário eletrônico?

O prontuário eletrônico é armazenado nos servidores do Einstein de forma segura, conforme determinação legal, garantindo a privacidade necessária ao acesso dos dados médicos do paciente. Caso precise do Prontuário o Segurado deverá contatar o Einstein pelo e-mail atendimento@telemedicina@einstein.br ou pelo telefone: (11) 2151-7690.

O atendimento virtual fica gravado ?

Não. O Pronto Atendimento Virtual registra somente a informação gerada durante o atendimento. Esse registro é realizado no prontuário eletrônico do Einstein Hospital Israelita.

O que devo fazer se a imagem da minha câmera ou áudio não estiver funcionando?

Você pode verificar se ela não está somente desativada na tela da videoconferência clicando no botão com o desenho de uma câmera. Caso não resolva, entre em contato com o suporte técnico pelo telefone (11) 2151-7690. Verifique se o microfone não está no mute. Alguns fones de ouvido têm um botão no cabo para colocar o áudio no mute. Ou na tela da videoconferência tem um botão com o desenho de um microfone. Caso não resolva, entre em contato com o suporte técnico pelo telefone (11) 2151-7690.



INFORMAÇÕES IMPORTANTES

O serviço de Pronto Atendimento Virtual **NÃO É SEGURO SAÚDE** e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com médicos especialistas não cobertos por esse serviço.

Esse serviço faz parte da Apólice de Seguro, sem custo adicional e se restringe à orientação médica, sem atendimento presencial.

O serviço será disponibilizado pelo período de 12 meses, a partir do início de vigência da apólice. Após esse período, ficará a critério da Seguradora a permanência do pacote de benefícios.

Ficará a critério da Seguradora a manutenção ou substituição do Prestador de Serviço.



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













SERVIÇOS



REDE DE DESCONTOS – TOKIO INDICA

Com a Rede de Descontos os Segurados da Tokio Marine possuem acesso a descontos exclusivos e vantagens especiais em uma ampla rede de estabelecimentos físicos e on-line, respeitadas as condições e eventuais restrições de cada parceiro.

Por meio do site <https://tokiomarine.clubeben.com.br/>, os Segurados podem aproveitar ofertas diversificadas como:

 Alimentação	 Eletrodomésticos e Eletrônicos
 Saúde e Beleza	 Pet
 Moda, Calçados e Acessórios	 Serviços
 Educação	 Viagens e Experiências
 Variedades	 Automotivo / Mobilidade

Para usufruir dos benefícios o Segurado deverá:

- Acesse o site ou faça o download do SuperApp da Tokio Marine:
https://autoatendimento.tokiomarine.com.br/superapp/?_gl=1*1yh19h8*_gcl_au*MTU3MjYyMjl5MC4xNzc0ODk3MDUx#/login;
- O Segurado será direcionado para realizar o login no Autoatendimento da Tokio Marine. Caso não possua acesso, deverá efetuar o cadastro e definir uma senha;
- Após o login, no menu localizado no canto esquerdo da tela, clique em Tokio Indica. O Segurado poderá usufruir de bens e/ou serviços junto às lojas parceiras, podendo realizar o pagamento conforme as formas disponíveis e permitidas ou efetuar o resgate de vouchers ou cupons.





APOIO PERDA

Apoio Perda é um benefício para uso titular da apólice ou do Guardião indicado pelo segurado para dar apoio nos momentos delicados de perda de um ente querido. São orientações para lidar com as tarefas burocráticas que infelizmente são necessárias no pós-falecimento.

O objetivo do serviço de apoio perda é simplificar as etapas desse processo e proporcionar tranquilidade em um momento tão desafiador, por meio de uma plataforma digital e intuitiva que irá direcionar a organização das tarefas relacionadas ao pós-falecimento.

Como utilizar?

Acesse a Planeje Bem pelo link
<https://tokio.planejebem.app/apoioperda>

Cadastro:

O titular precisa preencher os campos CPF e data de nascimento e inserir o seu e-mail de uso pessoal. Em seguida, será enviado um e-mail de ativação para ativar a conta.

Como usar:

Após logado, o usuário poderá selecionar a funcionalidade: Guardião ou Apoio Perda.





ORIENTAÇÃO VIDA SAUDÁVEL - PACOTE DE BENEFÍCIOS

Programa Vida Saudável:

Atender aos segurados Vida Individual e Vida 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 Meu Einstein, disponível nas lojas App Store ou Play Store.

Como acionar o benefício?

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



SERVIÇOS

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 Vida Individual 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 0800 31 (86546).



SERVIÇOS



NOVO - SERVIÇO DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA E TESTE FARMACOGENÉTICO

A Segunda Opinião Médica e o Teste Farmacogenético são benefícios adicionais ao seguro, sem custo adicional, prestados pela Promere Latam Intermediações e ConectGene Logística e Serviços de Testes Genéticos, respectivamente. Os benefícios estão atrelados à contratação e permanência das coberturas de Diagnóstico de Câncer ou Doenças Graves. Ficará a critério da Seguradora a manutenção dos benefícios durante a vigência do Seguro.

Desde que contratadas as coberturas de **Diagnóstico de Câncer** ou **Doenças Graves**, e havendo o recebimento de um diagnóstico emitido por médico com registro válido no Conselho Regional de Medicina (CRM), esta assistência oferece de forma exclusiva e personalizada, os serviços de Segunda Opinião Médica e Teste Farmacogenético.

Esses serviços têm como objetivo apoiar o Segurado na escolha do tratamento mais adequado, avaliando a eficácia dos medicamentos indicados e a possibilidade de ocorrência de efeitos colaterais, com base no perfil genético individual.

Critérios de Elegibilidade

O benefício está disponível para o Segurado que apresentar diagnóstico de neoplasia maligna classificada como estágio II, mediante:

- Apresentação do laudo médico assinado pelo médico especialista na condição apresentada (doença) informando a CID;
- Câncer diagnosticado após o cumprimento do período de carência, desde que a apólice do seguro individual esteja ativa e adimplente, e que a doença tenha sido diagnosticada após a inclusão da assistência.

Importante: Haverá carência de 90 (noventa) dias da data da contratação da Apólice. A concessão da Segunda Opinião Médica e do Teste Farmacogenético não caracteriza o direito a indenização do seguro. O benefício adicional possui condições desvinculadas da cobertura do Seguro.



SERVIÇOS



2ª OPINIÃO MÉDICA REMOTA

A 2ª Opinião Médica tem como objetivo avaliar o diagnóstico inicial e o plano de tratamento indicado ao Segurado. Essa avaliação será realizada de forma remota, por um médico especialista com comprovada experiência e reconhecimento na área clínica relacionada à condição diagnosticada.

O Segurado receberá uma análise independente, feita por um especialista renomado, considerando todas as possibilidades terapêuticas disponíveis, com o propósito de aumentar a precisão e a segurança no tratamento.

O parecer médico, contendo a segunda opinião sobre o diagnóstico e o plano terapêutico, será enviado por e-mail em até **10 dias úteis**, contados a partir do recebimento, pela **Promere**, do formulário preenchido e dos exames e laudos médicos solicitados.

Benefícios da 2ª Opinião Médica:

- Revisão e validação do diagnóstico inicial;
- Avaliação de alternativas de tratamento;
- Redução do risco de erros médicos;
- Apoio à tomada de decisão pelo paciente;
- Maior transparência e acesso à informação;
- Atendimento com especialistas altamente qualificados;
- Melhoria na qualidade de vida do Segurado;
- Otimização de custos com tratamentos mais assertivos.



SERVIÇOS



TESTE FARMACOGENÉTICO

O Teste Farmacogenético analisa a reação dos quimioterápicos permitindo que o tratamento medicamentoso seja personalizado com base no perfil genético do paciente, otimizando a eficácia da terapia e reduzindo significativamente os riscos de toxicidade associados aos medicamentos.

Essa abordagem personalizada não se limita aos quimioterápicos, mas também nos tratamentos auxiliares no tratamento do câncer (medicamentos para dor, enjoos, diarreias, ansiedade e depressão, por exemplo, diminuindo os efeitos colaterais, proporcionando mais segurança, bem-estar e qualidade de vida ao paciente, além de evitar custos decorrentes de tratamentos inadequados ou ineficazes.

Como funciona a coleta do material:

O material genético é coletado por meio de um swab bucal (células da mucosa da bochecha), que será enviado via Sedex acompanhando o kit de coleta e de instruções claras e detalhadas. Após a coleta, o kit é devolvido, também por Sedex, com custo coberto pela própria ConectGene.

O prazo para entrega do resultado é de até 20 dias corridos, contados a partir do recebimento da amostra pelo laboratório. O beneficiário receberá por e-mail um relatório completo com a análise da resposta a 202 medicamentos, abrangendo 40 especialidades terapêuticas.

Benefícios do Teste Farmacogenético:

- Avaliação da eficácia do medicamento no tratamento;
- Prevenção de efeitos colaterais indesejados;
- Indicação do medicamento mais adequado de acordo com a genética do paciente;
- Suporte ao médico para prescrições mais assertivas, com base no DNA do beneficiário, tornando o tratamento verdadeiramente personalizado.



FAQ

1. Como acionar o benefício?

Para utilizar os serviços de 2ª Opinião Médica e Teste Farmacogenético, o Segurado deverá entrar em contato pelo telefone 0800 707 5050.

Durante o atendimento, o Segurado receberá todas as orientações necessárias para o cadastro do pedido de assistência.

Confirmada a elegibilidade do Segurado, em até 10 (dez) dias após o pedido da assistência, a Promere e a ConectGene, farão o contato com o Segurado para organizar o atendimento remoto da 2ª Opinião Médica, assim como o envio do kit para a realização do Teste Farmacogenético.

2. Como será o primeiro contato da Promere com o Segurado?

Após a validação de dados cadastrais no acionamento, a Tokio Marine encaminhará o caso à Promere, que entrará em contato com o Segurado por e-mail, em até 10 dias.

Neste e-mail inicial, a Promere enviará um formulário solicitando:

- o preenchimento das informações sobre a condição diagnosticada;
- o envio de exames e relatórios médicos que comprovem o diagnóstico;
- e a autorização expressa do Segurado para acessar e encaminhar esses documentos aos médicos especialistas.

Todo o fluxo de atendimento será feito por e-mail, para garantir o devido registro e documentação.

3. O Segurado pode entrar em contato diretamente com a Promere ou com a ConectGene?

Não. Após o primeiro contato da Promere ou da ConectGene, o Segurado deverá utilizar exclusivamente o e-mail para envio de informações e esclarecimento de dúvidas.

Em casos excepcionais, a Promere poderá realizar ligações telefônicas, em horário previamente combinado, para esclarecimentos adicionais.

4. Como o Segurado deve relatar o diagnóstico à Promere?

O Segurado deverá, por escrito, descrever sua condição de saúde, sintomas e preencher as informações solicitadas no formulário enviado pela Promere.

Além disso, é necessário enviar:

- o laudo médico com o diagnóstico; e
- a CID (Classificação Internacional de Doenças) correspondente.

5. Como o Segurado deve enviar os documentos do diagnóstico inicial?

Os documentos devem ser enviados por e-mail, ou, caso aplicável, o Segurado poderá fornecer o login e senha do laboratório onde os exames foram realizados.



FAQ

6. A Promere pode solicitar exames adicionais?

Não. A Promere não realiza análise médica, nem solicita ou recomenda exames. Seu papel é exclusivamente de mediação do processo da 2ª Opinião Médica.

7. Como funciona o serviço de Teste Farmacogenético?

Após a validação de dados cadastrais no acionamento e o envio dos documentos que comprovem o diagnóstico, a Tokio Marine encaminhará o caso à ConectGene, que fará contato com o Segurado por e-mail.

A ConectGene enviará, via Sedex, um kit de coleta com instruções detalhadas para a coleta do material biológico (células da bochecha, por meio de swab bucal).

O retorno da amostra deverá ser feito também por Sedex, com custos cobertos pela ConectGene.

[!\[\]\(3649eaa0d5fc3e4c9695ed86476856da_img.jpg\) Vídeo com as instruções de coleta](#)

8. Como o Segurado receberá o laudo do Teste Farmacogenético?

O laudo será enviado por e-mail, acompanhado de login e senha para acesso ao aplicativo da ConectGene, onde o relatório também poderá ser consultado pelo celular.

O prazo para envio é de até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir do recebimento da amostra biológica.

9. Haverá retorno para apresentação dos laudos da 2ª Opinião Médica e do Teste Farmacogenético?

Não. Em nenhuma hipótese a Promere ou a ConectGene realizará consulta médica ou indicação de tratamento ao Segurado.

Esses serviços têm o objetivo de apoiar o Segurado na escolha do tratamento mais adequado. Recomenda-se que o Segurado discuta os laudos recebidos com seu médico de confiança.



INFORMAÇÕES IMPORTANTES DO SERVIÇO DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA E TESTE FAMACOGENÉTICO

Todas as informações relacionadas ao Segurado e a sua condição de saúde serão enviadas exclusivamente ao próprio Segurado, em conformidade com as normas vigentes no país, incluindo o Código de Ética Médica e os Códigos Civil e Penal.

O compartilhamento dessas informações com terceiros — como médicos assistentes ou outros profissionais — só será permitido mediante autorização expressa e por escrito do Segurado à Promere e/ou à ConectGene.





TOKIO MARINE SEGURADORA

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

CENTRAL DE ATENDIMENTO

BRASIL:

0800 707 5050

EXTERIOR:

5511 4689 5628).

Dados básicos para acionamento:
Nome e CPF do Segurado

SUPOORTE TÉCNICO

ATENDIMENTO TELEMEDICINA

(11) 2151 7690

atendimento.telemedicina@einstein.br

SUPOORTE TELEMEDICINA

(11) 2151 7690

suportetm@einstein.br

Seguro garantido pela Tokio Marine Seguradora S.A., CNPJ 33.164.021/0001-00, Código SUSEP nº06190, 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). Maio/2026.

Seguro garantido pela Tokio Marine Seguradora S.A., CNPJ 33.164.021/0001-00, Código SUSEP nº06190. Para mais informações, consulte as condições gerais do seguro no site www.tokiomarine.com.br. O plano de seguro também pode ser consultado no sítio eletrônico www.susep.gov.br. 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).

