

Contrato de Prestação de Serviços de Gerenciamento de Saúde

Contratos podem ser chatos, mas são sempre importantes. Por isso, fizemos este contrato de adesão de forma mais simples possível. E para ajudar no juridiquês, vamos te guiar em sua leitura, ok?

Ah, e se você está contratando a **VOY Saúde**, não se preocupe, ela é uma marca da **MANUAL**, então esse contrato vale para você também.

Socorro, 10 páginas! Podia ser menor, sem esses comentários e o espaçamento entrelinhas, mas tudo isso é para facilitar, então não se assuste com o tamanho.

Agora, pegue um café, uma água e vamos lá!

Com concentração, a leitura leva cerca de 15 minutos.

Avisos importantes:

- 1.** A assinatura deste documento vai ser confirmada depois que você, **CLIENTE**, ler tudo e clicar em "OK" no site da **MANUAL**. Não se preocupe, vamos enviar uma cópia do documento para o seu e-mail após o cadastro.
- 2.** Onde se ler **VOCÊ**, neste contrato, refere-se ao **CLIENTE**.
- 3.** Lembrando que: este contrato diz respeito à prestação de serviços de todas as marcas **MANUAL**, o que inclui a prestação de serviços da Plataforma **VOY SAÚDE**.

PARTES

Vamos começar falando sobre os envolvidos neste contrato: VOCÊ e a MANUAL

MANUAL ADMINISTRAÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA. (“MANUAL”), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 39.257.046/0001-26, com sede na Alameda Rio Negro, nº 503, sala 2020, Alphaville, Barueri-SP;

CLIENTE, identificado por meio do cadastro na plataforma digital MANUAL (“Plataforma”).

OBJETO

Agora, vamos ao Objeto, ou seja, quais os serviços que a MANUAL oferece

A MANUAL é uma plataforma digital que gerencia serviços de saúde e acompanha a sua jornada de tratamentos, ou seja, VOCÊ. Com a sua autorização, a MANUAL oferece:

- Marcação das consultas médicas;
- Acesso a outros profissionais de saúde, quando aplicável;
- Assessoria em dúvidas e suporte clínico;
- Gerenciamento de prescrições médicas;
- Pesquisa de preços e aquisição de medicamentos em farmácias credenciadas;
- Gerenciamento da entrega dos medicamentos até a residência do CLIENTE (a sua);
- Conteúdos educativos sobre saúde, com foco na prevenção da automedicação e no uso seguro de medicamentos.

Com isso, por meio deste documento, VOCÊ, autoriza a MANUAL a **gerenciar integralmente a sua jornada de saúde referente ao serviço contratado.**

O que isso significa?

Que o agendamento de consultas, o gerenciamento das prescrições médicas, a emissão de avisos sobre o tratamento e a compra com a entrega de medicamentos serão feitos pela MANUAL na sua

MANUAL

casa. Ou seja, a MANUAL realizará todas essas tarefas por você, atuando em seu nome para executar atividades que, normalmente, VOCÊ teria que fazer sozinho/a.

Agora, uma informação muito importante:

A MANUAL não fabrica nem comercializa medicamentos, atuando exclusivamente como gerenciadora de serviços, ou seja, os medicamentos adquiridos não são de propriedade da MANUAL. Então, quando VOCÊ recebe um medicamento com a logomarca da MANUAL, é apenas o uso da marca para garantir a experiência do plano. Os dados da farmácia estão sempre muito bem indicados nas embalagens.

O PASSO A PASSO DA SUA JORNADA DE GERENCIAMENTO DE SAÚDE COM A MANUAL

Agora, você vai entender cada etapa da sua jornada na MANUAL, desde o início. Já por aqui, estamos na metade do contrato!

1. Para começar, a MANUAL disponibiliza um questionário médico, elaborado por médicos especialistas, que contém perguntas que replicam uma anamnese para determinada condição de saúde.

Momento dicionário: Anamnese significa que é feito um levantamento do seu histórico de saúde do paciente, por meio de perguntas que seriam feitas num consultório para chegar a um diagnóstico.

2. As respostas do questionário, junto com fotos e informações adicionais consideradas necessárias, serão enviadas para análise do médico. Essa consulta é realizada entre você e o médico, na modalidade assíncrona.
3. Após o preenchimento do questionário, a MANUAL disponibilizará à VOCÊ uma descrição de tratamento de acordo com as suas respostas e baseada na literatura médica. Atenção: essa descrição é apenas uma simulação e não é uma prescrição médica, ela serve para estimar o valor de um possível plano de gerenciamento da sua saúde.

MANUAL

Tudo isso para dizer: #AutoMedicaçãoNÃO.

Medicamentos apenas com orientação médica, combinado?

4. VOCÊ poderá fazer seu cadastro na Plataforma, escolher um plano e permitir a retenção de um valor em seu cartão de crédito. Este valor não será cobrado até que a avaliação médica seja realizada, **salvo se VOCÊ já possuir uma prescrição e optar pelo gerenciamento imediato pela MANUAL.**
5. Após o cadastro e pagamento, seus dados serão enviados a um médico de uma clínica credenciada. Ele fará uma consulta assíncrona (não em tempo real) para avaliar o caso e definir o tratamento. Se necessário, o médico pode solicitar uma consulta ao vivo ou presencial. **O plano contratado cobre apenas a consulta assíncrona.**

Momento dicionário: Assíncrona significa que o médico te avalia à distância e depois envia a resposta. Não se preocupe: ele tem as informações necessárias para indicar qual tratamento é ou não adequado para você, e caso ele precisar de mais informações, irá solicitar.

- 5.1. Se o médico identificar que apenas a avaliação online (telemedicina) não é adequada devido ao histórico de saúde, VOCÊ será informado por e-mail, e o plano será cancelado ou readequado.
 - 5.2. Caso o médico conclua que VOCÊ não necessita de tratamento, também será enviado um e-mail, e o plano será ajustado.
6. Após a consulta, VOCÊ receberá por e-mail uma prescrição médica com o tratamento recomendado. A partir deste ponto, VOCÊ autoriza expressamente a MANUAL a gerenciar o tratamento, realizando a aquisição dos medicamentos em farmácias com melhor preço e qualidade.

Como foi dito acima, a compra de medicamentos prescritos é feita pela MANUAL, no SEU nome. Mas caso queria comprar em outro local, tem jeito:

- VOCÊ pode escolher por realizar a compra fora da Plataforma ou escolher a farmácia onde será feita a compra. Para isso, ele precisa entrar em contato com a central de

MANUAL

atendimento ao receber a prescrição, para que o plano seja ajustado como for necessário.

7. **Os médicos que realizam as consultas não possuem qualquer vínculo ou interesse na compra e venda de medicamentos**, sendo a relação entre CLIENTE, farmácias e MANUAL completamente independente. A primeira consulta médica se encerra com a emissão do diagnóstico e, quando aplicável, da prescrição.
8. Feita a compra, a MANUAL garantirá a entrega segura e de qualidade dos medicamentos diretamente no endereço que VOCÊ indicar, que se dará por transportadoras devidamente autorizadas e registradas na ANVISA.
9. A MANUAL continuará gerenciando o tratamento por meio de:
 - Suporte e plantão de dúvidas com farmacêuticos disponíveis na central de atendimento e/ou WhatsApp.
 - Gerenciamento administrativo de consultas e controle do tratamento;
 - Fornecimento de informações educativas sobre saúde e novidades da literatura médica em sua área logada e blog no site.

É muito importante entender que os serviços da MANUAL são diferentes dos oferecidos por clínicas médicas e farmácias. A MANUAL atua como sua representante na compra de medicamentos e no agendamento de consultas.

AUTORIZAÇÃO DE USO DE DADOS PESSOAIS

Já passamos da metade, ufa. Vamos falar sobre dados pessoais. Afinal, precisamos te conhecer para gerenciar bem seu tratamento de saúde.

VOCÊ autoriza desde já a transferência de seus dados pessoais e clínicos às clínicas médicas e profissionais de saúde responsáveis pela prestação de saúde. Isso inclui os itens abaixo, podendo haver outros:

- Fotos;
- Dados clínicos;

MANUAL

- Conversas com a equipe de profissionais de saúde;
- Prescrições e outras informações necessárias para os serviços contratados.

Os dados serão compartilhados com toda a equipe clínica, como médicos, farmacêuticos e nutricionistas, além da equipe interna ou terceiros, desde que sejam profissionais que estejam diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados.

VOCÊ também autoriza que os médicos compartilhem a prescrição médica diretamente por e-mail e no sistema logado da MANUAL, acessível por meio de login e senha. Essas prescrições serão coletadas e gerenciadas pela MANUAL para aquisição e controle do tratamento.

Fica tranquilo, tudo fica bem seguro: o histórico médico é armazenado por profissionais de saúde e clínicas credenciadas, utilizando o software licenciado pela MANUAL, denominado Dr.Be, e mantidos pelo prazo legal de 20 anos, conforme a legislação aplicável.

RESPONSABILIDADES DA MANUAL

Todo contrato tem pelo menos duas partes, chegou a hora de saber quais são as responsabilidades da MANUAL e as suas (se cada um fizer sua parte, tudo dá certo).

1. Garantir que todas as farmácias credenciadas estejam devidamente registradas e autorizadas pela ANVISA.
2. Realizar compras de medicamentos no SEU nome, garantindo o melhor preço e maior proximidade.
3. Garantir entregas seguras e rápidas, assegurando que os medicamentos sejam entregues de forma correta.
4. Oferecer suporte completo à VOCÊ, com acesso a equipe multidisciplinar, incluindo farmacêuticos, nutricionistas e outros profissionais.
5. Gerenciar o controle do tratamento, incluindo lembretes de consultas, datas de início e fim do tratamento e renovações.
6. Prestar apoio na gestão de efeitos colaterais, interações medicamentosas e dúvidas relacionadas ao tratamento, garantindo segurança em todas as etapas.
7. Verificar os registros e a qualificação de todos os profissionais de saúde e clínicas cadastradas na Plataforma.

MANUAL

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

1. A MANUAL não é responsável pelo diagnóstico, prescrição ou manipulação de medicamentos. Essas atividades são de responsabilidade exclusiva do médico e da farmácia.
2. A MANUAL não garante resultados dos tratamentos, uma vez que cada organismo reage de forma distinta.
3. A MANUAL não se responsabiliza por vícios nos produtos, efeitos colaterais ou outras ações relacionadas aos medicamentos adquiridos.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Chegou a sua vez. Lembrando que é tudo para te garantir a melhor experiência possível.

1. Ler atentamente os [Termos e Condições](#) e a [Política de Privacidade](#) antes de utilizar a Plataforma. Apenas dê o aceite, se de fato concordar com os termos.

Sim, são muitos termos, mas a gente escreveu tudo com muito cuidado, e é o único jeito de garantir a segurança de todo mundo, sem dor de cabeça.

2. Manter seus dados cadastrais atualizados na Plataforma.
3. Renovar suas fotos e informações médicas periodicamente, para garantir que os médicos tenham acesso a dados atualizados, assegurando a continuidade e segurança do tratamento.
4. Realizar o pagamento dos planos pontualmente.
5. Evitar fraudes ou qualquer tentativa de uso indevido do sistema para direcionamento de medicamentos a terceiros, assumindo responsabilidade pelo uso consciente dos tratamentos.

5.1 Caso VOCÊ utilize-se dos serviços para cometer qualquer fraude no sentido de delegação do uso a terceiros ou alteração de dados para obtenção de vantagens indevidas, a MANUAL se reserva o direito de cancelar automaticamente qualquer relação jurídica.

PLANOS E COBRANÇAS

Responsabilidades acordadas, hora de falar sobre pagamentos e notas fiscais. Leia com calma mesmo que seja um leitor frequente de contratos, ok?

1. Os planos da MANUAL são renovados automaticamente, desde que as prescrições sejam estejam válidas e atuais Por isso, é importante manter as avaliações médicas em dia.

O time sempre vai te alertar para a data de uma nova avaliação médica, fique atento/a. Fique atento aos canais de comunicação (e-mail, WhatsApp etc) para o caso de solicitações ou atualizações, ok?

2. A renovação dos planos depende da atualização dos seus dados. Se tudo estiver correto e você desejar continuar, o médico poderá emitir um parecer de acordo com seu plano terapêutico para dar continuidade ao tratamento, quando necessário. Caso precise, ele pode solicitar informações adicionais.
3. VOCÊ pode cancelar o plano a qualquer momento. No entanto, serão devidos os valores correspondentes aos serviços e produtos já adquiridos e utilizados.
4. Os planos têm um valor único parcelado referente ao tratamento proposto e não se trata de cobranças mensais avulsas.
5. O valor do plano abrange todos os serviços fornecidos pelos parceiros da Plataforma, com cada prestador emitindo sua respectiva nota fiscal.
6. O valor informado no momento do cadastro é uma estimativa e pode ser alterado após a decisão médica, sendo a MANUAL responsável por comunicar qualquer alteração em até 24 horas.

EMIÇÃO DE NOTAS FISCAIS

1. A MANUAL emitirá nota fiscal referente ao serviço de gerenciamento de saúde, e-books e demais serviços relacionados à ela.
2. A clínica médica credenciada emitirá nota fiscal pela consulta.
3. A farmácia credenciada emitirá nota fiscal pela venda do medicamento.
4. A operação de notas fiscais da MANUAL e de alguns parceiros pode funcionar pelo regime de emissão de nota fiscal única - por esse motivo, elas são emitidas ao final do mês. Com isso,

MANUAL

caso precise da sua nota fiscal antes do prazo, basta solicitar em nossos canais de atendimento.

CANCELAMENTO E REEMBOLSO

A leitura deste contrato está quase no fim, já o tempo de vigência dele, a gente espera que dure bastante.

Porém, imprevistos acontecem. Entenda como funciona caso queira cancelar ou solicitar reembolso.

1. VOCÊ pode cancelar o plano a qualquer momento, sujeito aos seguintes termos:
 - o Caso o atendimento médico ainda não tenha sido iniciado, o reembolso será integral.
 - o Se o médico concluir pela impossibilidade de tratamento, o reembolso também será integral e o valor da consulta será arcado pela MANUAL.
 2. Caso o tratamento prescrito seja diferente da simulação do plano, tendo valores divergentes, se for o caso, VOCÊ será reembolsado pela diferença.
 3. Para mais informações, consulte os Termos e Condições disponíveis na Plataforma.
 4. Para devoluções com motivos distintos, consulte os Termos de Reembolso e Devolução da plataforma pertinente ao seu atendimento.
-

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Agora, o juridiquês final para selarmos essa parceria.

Dúvidas? Leia de novo com calma. Está tudo aí, muito bem revisado pelo time jurídico (que deixou a gente fazer essas pequenas interferências para facilitar).

VOCÊ declara estar ciente e de acordo com os Termos e Condições de Uso e a Política de Privacidade da MANUAL, disponíveis em sua Plataforma.

MANUAL

FORO

Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo-SP para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato.

ASSINATURA

Caso VOCÊ não concorde com os termos deste Contrato, deve abster-se de concluir o cadastro e entrar em contato com os canais de atendimento para solicitar esclarecimentos ou adequações. Ao concluir o cadastro e utilizar a Plataforma, VOCÊ declara aceitar os termos deste Contrato de forma plena e irrevogável.

Tudo certo?

É só concluir seu cadastro e começar seu plano.
Estamos na torcida pela sua saúde!

Time MANUAL