

# F.A.Q

## Telemedicina



**1**

O serviço de Atendimento 24/7 com Clínico Geral é um plano de saúde?

Não. É uma assinatura com um número de consultas limitado por ano (24 consultas por usuário).

**2**

As consultas de Clínico Geral são cumulativas entre segurado principal e dependentes, por vigência?

Não serão cumulativas, são 24 consultas individuais para cada segurado.

**3**

Fui iniciar a consulta mas a minha internet caiu, o que fazer?

Basta solicitar uma nova consulta e entrar novamente na fila de espera.

**4**

Será descontado das minhas 24 consultas anuais?

Não será descontado da consulta, você poderá utilizar normalmente.

**5**

Não consigo acessar minha conta, o que posso fazer?

Para recuperar senha de acesso, clique em "Esqueci a minha senha" e será enviado um novo link para gerar uma nova senha. Após atualizado, o seu acesso será restabelecido e você poderá voltar a marcar suas consultas.



**6**

Quais tipos de receitas não podem ser emitidas?

---

Medicamentos controlados que exigem uma notificação de receita amarela, receita azul, de substâncias retinóides e de Talidomida, só podem ser dispensados com apresentação de receita física.

**7**

O que fazer em caso de erro no momento do cadastro do CPF ou e-mail?

---

Em caso de erro, verifique se e-mail e o CPF do Titular do Contrato estão corretos ou erro de digitação. Qualquer dúvida você deverá entrar em contato com o Administrador do Contrato em sua empresa.

**8**

É regulado pela ANS?

---

Não. O CFM – Conselho Federal de Medicina divulgou a Resolução nº 2.314/202, que define e regulamenta a telemedicina no Brasil, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias e de comunicação.

**9**

Possui cobertura em hospitais, realização de exames e procedimentos?

---

Não, pois não se trata de um plano de saúde.

**10**

Há carência para utilização?

---

Não há carência.

## 11 Como faço para baixar o aplicativo?

Baixe o Aplicativo **Infinity Doctors – Pacientes** em seu celular.

## 12 Como é realizada a consulta?

É realizada através de uma videoconferência com o paciente, onde o médico faz uma triagem do caso.

## 13 Quem terá direito a utilização do serviço?

Terá direito a utilização do serviço o segurado principal e seu(s) dependente(s), esposa e filho(s).

## 14 É cobrado valor de consulta?

Não será cobrado valor de consulta.

## 15 Posso usar a assistência a partir da data de admissão?

A assistência só poderá ser utilizada a partir do primeiro dia do mês seguinte ao da admissão e somente depois que a fatura do seguro for emitida.



**(SAC): 0800 889 0200**

---

**Central de Atendimento:**

30045858 (regiões metropolitanas) • 08007070211 (demais regiões)

---

**Deficiente auditivo e de fala: 0800 889 0400**

(realizar a ligação de um aparelho telefônico adaptado com dispositivo TDD)

---

**Ouvidoria: 0800 880 3900**

---

**[www.generalicom.br](http://www.generalicom.br)**

