



# Telemedicina com Seguro Viagem Allianz

Imprevistos com a saúde podem acontecer ao longo da sua viagem. Mas se precisar, você pode contar com o atendimento do **Telemedicina**. Temos médicos preparados para te atender 24 horas por dia.



## Pronto Atendimento 24h

Tenha uma orientação médica sempre que precisar, durante sua viagem.



## Acesse de qualquer aparelho

Realize sua consulta online com os médicos parceiros utilizando o seu computador, smartphone ou tablet.



## Acessibilidade e Segurança

Aproveite o serviço de telemedicina em todas as regiões do mundo, com segurança, sigilo e sem nenhum custo adicional.

## Como usar a Telemedicina?

- 1. Fale Conosco** - Entre em contato por meio da nossa Central de Atendimento:  
No Brasil: **0800 770 8020** | No exterior: **+55 11 4331 5445**
- 2. Explique seu caso** - Informe os seus dados e conte para um atendente Allianz Travel o que está acontecendo.
- 3. Receba o link** - Em seguida, vamos te enviar o link da Telemedicina e orientar como usá-la.
- 4. Acesso** - Clique no link e acesse pelo seu aparelho.
- 5. Seja Atendido** - Você será atendido para nos contar melhor sobre os seus sintomas e, em seguida, vamos te encaminhar para um médico.

## Veja os sintomas elegíveis da Telemedicina

- Gripe
- Febre
- Dor de cabeça
- Desconforto Abdominal
- Náusea e Vômito
- Dor de Garganta
- Dor na Lombar
- Picada de Inseto
- Dor de Ouvido
- Dor nos Olhos
- Sintomas Urinários
- Alergias
- Dificuldade Respiratória
- Feridas e Queimaduras

## Dúvidas? Confira as perguntas frequentes!

### O que é Telemedicina?

É uma orientação médica oferecida pelo Seguro Viagem Allianz aos segurados, realizada via videoconferência, com médicos especialistas. Pode ser possível o recebimento de receituários médicos para compra de medicamentos de acordo com a necessidade apontada pelo médico responsável.

O serviço de telemedicina está disponível 24h, com atendimento em português, para casos não emergenciais.

### Como usar a Telemedicina?

Os segurados que precisarem de atendimento médico durante a viagem devem entrar em contato primeiramente com o serviço de atendimento 24h do Seguro Viagem Allianz, nos telefones 0800 770 8020 (no Brasil), 55 11 4331-5445 (no exterior - ligação ou WhatsApp)

Nos casos em que o atendimento não for emergencial, ou seja, não precisar de direcionamento imediato ao pronto socorro, o atendente irá oferecer o serviço de telemedicina. Nesse caso o segurado recebe via e-mail ou whatsapp um link para se conectar com um médico de acordo com o sintoma apresentado, disponível 24h.

O link deve ser acessado no prazo de 15 minutos a partir do seu recebimento. Logo que o cliente acessa o link, em até 10 minutos é iniciado o atendimento médico via videoconferência. É importante que o segurado esteja em um local com internet estável para que a experiência de videoconferência seja positiva e o caso seja solucionado

### O que acontece se exceder o tempo de 15 minutos e eu não me conectar ao link enviado?

Nesse caso você deverá entrar em contato novamente com a equipe de atendimento do Seguro Viagem Allianz no 0800 770 80 20 e solicitar um novo link. Certifique-se de que o local está adequado para estabelecer a conexão com os médicos brasileiros.

### O que acontece se a minha conexão cair?

Durante a triagem do atendimento, se a conexão for perdida no meio da consulta, o especialista tentará restabelecer o contato. Caso ele não consiga, o Seguro Viagem Allianz será acionado para tentar um novo contato com o segurado, até que seja solucionado o caso.

### O Serviço de Telemedicina possui custo adicional?

Não. O atendimento estará dentro da cobertura de DMHO da apólice contratada. O serviço de telemedicina é mais uma facilidade e segurança disponível para todos os segurados do Seguro Viagem Allianz.

### Recebi atendimento pelo serviço de Telemedicina e tomei os medicamentos prescritos, mas não tive melhoras. Posso utilizar o serviço novamente?

Em casos de retorno dentro de 24h para eventuais dúvidas ou esquecimento de alguma orientação feita pelo médico no ato do atendimento, você poderá solicitar um novo link em nossa Central de Atendimento e será gerado um novo link para conexão. Após este período, havendo persistência dos sintomas ou eventuais agravamentos, a orientação é que você procure um atendimento médico presencial, neste caso retorne o contato conosco para que possamos indicar os locais adequados para que você seja atendido.

### Quando devo seguir para uma clínica/hospital?

O serviço de telemedicina é indicado para atendimentos não emergenciais. Por isso, quando você sofrer um acidente, como fratura em algum membro, ou, ainda, se você precisar de algum tipo de exame clínico será necessário um atendimento presencial em clínica ou hospital. Para isso, você deve informar o atendente sobre o seu caso durante a ligação.

### Para quais casos posso solicitar o serviço de telemedicina?

O serviço de videoconferência com doutores dos melhores hospitais nacional é indicado para os seguintes casos: Sintomas de gripe ou resfriado, febre, dor de cabeça, desconforto abdominal, náusea e vômito, dores de garganta, dor lombar, picadas, dores ou infecções nos olhos, problemas no sistema urinário, alergias e lesões, dificuldades respiratórias.

### Sou obrigado a ser atendido por meio do serviço de Telemedicina? Posso optar em me direcionar a uma clínica ou hospital?

Nossos segurados não são obrigados a aceitar o atendimento via telemedicina. É apenas mais uma forma de agilizar e suprir as necessidades do turista em casos de necessidade de atendimento médico não emergencial. É uma forma de atendimento mais rápida e com total respaldo de médicos e especialistas renomados.