

Principais Dúvidas – LOJA

Como funciona os planos da HealthYou?

É muito simples. Basta esperar a confirmação do pagamento pelo e-mail, baixar o aplicativo, colocar o token, 24h depois da confirmação do pagamento está pronto para usar.

Os planos da HealthYou funcionam em todo o Brasil?

Sim. Os clientes além de terem a Central Orientação Saúde 24h X 7, um serviço de teleatendimento disponível de forma gratuita e ilimitada, através de diversas formas de contato - ligação telefônica, vídeo chamada, chat, contam com a consulta do Clínico Geral disponível 24 horas.

Como faço para ter acesso ao plano contratado pela loja?

Você deve baixar o aplicativo da HealthYou para uso dos serviços e benefícios disponíveis.

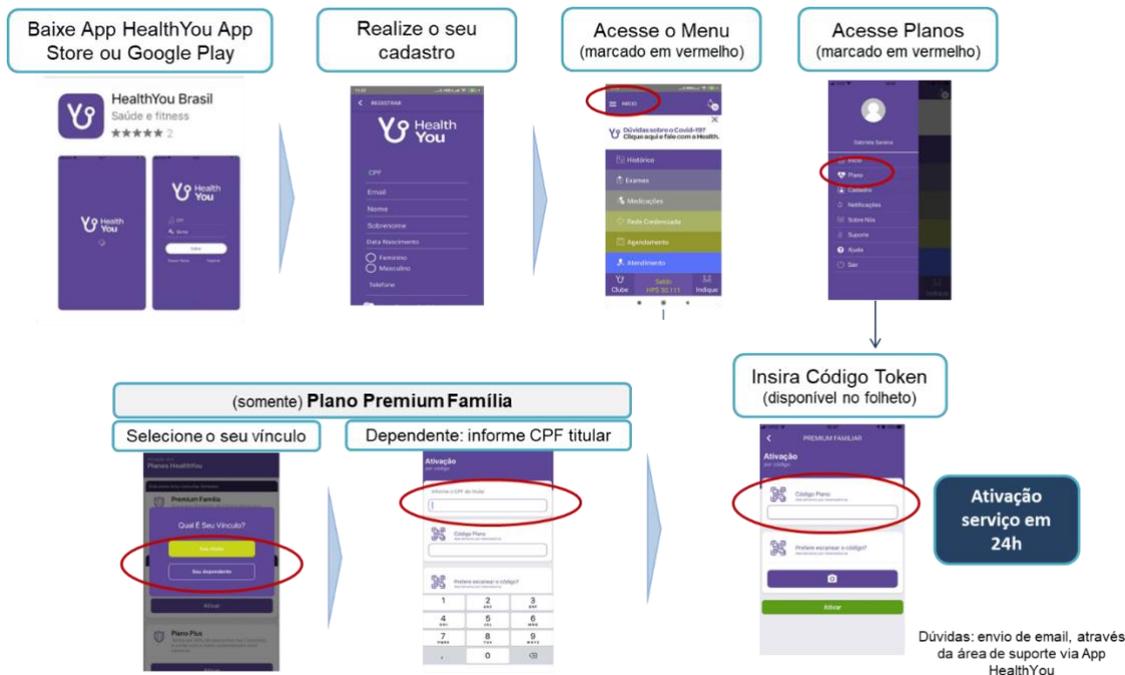
Como faço para baixar o Aplicativo da HealthYou?

O app HealthYou está disponível no APP Store e no Google Play - "Healthyou Brasil"

Como habilito o serviço?

Você receberá um código de acesso por email após a confirmação do pagamento. Você utilizará este código no aplicativo HealthYou para habilitar o serviço:

- Baixe o Aplicativo HEALTHYOU BRASIL ou Entre no site www.XXXXX
- Preencha os dados cadastrais solicitados
- Abra o menu, na extremidade esquerda, parte superior (onde você visualiza 3 linhas)
- Selecione o ícone Plano contratado
- Selecione o botão "ativar"
- Insira o código de acesso recebido por email





Como Usar o Plano HealthYou?

Após ativação do serviço. Basta ligar através pelo aplicativo HealthYou

Quem pode usar os planos HealthYou

Planos Premium é um plano individual

O plano Premium Família – até 3 pessoas (titular + 2 dependentes)

Quais os benefícios dos planos HealthYou?

Os planos da Healthyou é uma nova forma de cuidar da sua saúde na palma da sua mão. Eles garantem acesso Central de Orientação em Saúde 24x7 (por vídeo e 0800) com a equipe de Enfermeiros da HealthYou.

Alertas e conteúdo personalizados de Saúde, Histórico de Exames, Busca de Rede por geolocalização e crédito no Programa de benefícios HealtPoints, compra e de medicamento e muito mais.

Características da Central de Saúde 24 horas:

- Funcionamento 24 horas x 7 dias da semana;
- Atendimento receptivo através de ligações gratuitas e ilimitadas;
- Acesso por chat-online ou vídeo chamada, através do APP HealthYou;
- Atendimento realizado por enfermeiros, com suporte médico;
- Evita deslocamentos desnecessários para urgência e emergência, evitando longas filas de espera.

Características Teleconsulta com Clínico Geral:

- Consulta à distância, com Clínico Geral à sua disposição dia e noite (24h x 7)
- Atendimento receptivo através de ligações;
- Acesso por chat-online ou vídeo chamada, através do APP HealthYou;
- Evita deslocamentos desnecessários para urgência e emergência, evitando longas filas de espera.

Como será feita a realização da Telemedicina?

Existem 3 formas de contato - ligação telefônica, vídeo chamada, chat. Lembrando que sempre via App HealthYou

Em quanto tempo serei atendido?

O atendimento é muito rápido, em poucos minutos você será atendido por um enfermeiro que fará a triagem e te direcionará ao clínico geral, na data e no horário acordado contigo.

Como funciona a busca de Rede Farmácias?

Busca de farmácias da rede credenciada com referenciamento de GPS mostrando as mais próximas do local onde o beneficiário está ou localizando as mais próximas de algum endereço a ser especificado.

Como consulto a rede local?

É só entrar no ícone rede credenciada e escolher um dos itens abaixo que encontramos o mais próximo de você

- Médicos especialistas
- Hospitais
- Centro especializados / Clínicas
- Laboratórios
- Farmácias

É um plano de saúde?

Não. É uma prestação de serviços à distância na área de saúde, com foco na melhoria da qualidade de vida dos nossos clientes.

Quais os serviços inclusos nos planos?

- Armazenamento de Histórico de Saúde;
- Central Orientação Saúde 24h X 7 gratuitamente – 0800, chat ou Vídeo Chamada (Enfermeiros)
- Teleconsultas Médicas “Clínico Geral” (depende do plano contratado)

- Função de Alertas para (consultas, exames e medicamentos);
- Dicas de saúde
- Conteúdos personalizados (Crônicos, Idosos, Gestantes, etc.);
- Programa de HealthPoints;
- Catálogo de Rede de Saúde Local por geolocalização;
- Compra de Medicamentos;

Estou fora da minha cidade, posso usar o APP?

Você pode baixar o APP e usar os serviços do aplicativo em qualquer lugar.

Os meus dados serão mantidos em sigilo?

Sim. Os seus dados são confidenciais respeitando o consentimento previsto no Marco Civil da Internet e demais legislações de Proteção de Dados Pessoais aplicáveis (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Posso compartilhar meus dados com o meu médico?

Sim. É possível compartilhamento dos seus dados com o seu médico.

Existem sigilo das minhas informações médicas que constam no Prontuário Médico?

Com relação aos dados relacionados ao Prontuário Médico, por meio de parceria comercial, utilizamos o sistema *eHealthSystem* que está coberto pela certificação internacional denominada HIPAA, que remete à lei americana de portabilidade e responsabilidade de seguros saúde – Health Insurance Portability and Accountability Act, prevendo níveis de segurança e proporcionando um ambiente seguro para processar, manter e armazenar dados relacionados à saúde.

A Plataforma da HealthYou já está em conformidade com a governança de dados pessoais, tecnologias de segurança da informação?

Sim. A HealthYou já no nível elevado de conformidade com a Lei 13.709/18, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Com recebo aprovação do pedido?

Você receberá um e-mail assim que seu pagamento for confirmado com o código de acesso para ativação do serviço na plataforma HealthYou

Qual o prazo para cancelamento do plano?

O prazo para o cancelamento é de 7 dias úteis.

Em caso de utilização no prazo de 7 dias antes do cancelamento, será cobrado o valor integral da mensalidade a título de taxa de cancelamento,

Esqueceu a sua senha e/ou sua senha não funciona?

Siga as etapas abaixo para recuperar senha:

