

IBCM



TELEMEDICINA
IBCM

MANUAL DE UTILIZAÇÃO



Bem-vindo à Telemedicina IBCM: Cuidado e tecnologia na palma da sua mão.

Agora, você tem acesso a um serviço desenhado para que você cuide da sua saúde com conforto, segurança e comodidade. Com a Telemedicina IBCM, o atendimento médico vai até onde você estiver.

O que nossa plataforma oferece para você e sua família ?

Pronto Atendimento Digital: Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para casos de urgência.

Consultas Eletivas: Agendamentos em diversas especialidades médicas, realizados por nossa Central de Atendimento.

Este **Manual de Utilização** foi criado para que você saiba como aproveitar esse benefício e descubra como a tecnologia pode proporcionar mais bem-estar e qualidade de vida no seu dia a dia.

Vamos começar?



VANTAGENS DA TELEMEDICINA IBCM

MAIS PRATICIDADE

Realize sua consulta de onde estiver via celular, tablet ou computador. O sistema conecta você ao médico em poucos minutos, de forma prática e virtual.

MAIOR COMODIDADE

Sem necessidade de deslocamento, trânsito ou filas de espera.

MAIS SEGURANÇA

O atendimento cumpre integralmente os protocolos de segurança da informação, garantindo o sigilo e a proteção dos seus dados em todas as etapas do processo.



PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL

Uma nova plataforma disponível 24h, todos os dias, diretamente pelo nosso site, destinada a demandas imediatas de menor complexidade. O acesso é totalmente digital e dispensa triagem telefônica. Para utilizar, basta ter conexão à internet via celular, tablet ou computador.

COMO ACESSAR ?

1

Acesse o site:
www.ibcmsaude.com.br/telemedicina e clique em:
Consulte Agora



2

Informe o **CPF** do paciente e clique em: **Buscar Paciente** e Confirme os dados cadastrais.



3

Selecione a especialidade desejada: **Clinico Geral** ou **Pediatra** e clique em: **Iniciar consulta por vídeo**



4

Aceite os Termos e Condições de uso e consentimento clicando em: **Aceito**



5

Confirme os dados do paciente novamente e clique em: **Entrar no consultório**



6

Uma mensagem abrirá. Leia atentamente, clique em: **Aceitar** e aguarde a consulta começar.





CONSULTAS MÉDICAS ELETIVAS AGENDADAS

As **consultas eletivas via telemedicina**, disponíveis para diversas especialidades médicas, **são agendadas exclusivamente pela nossa Central de Atendimento**. As consultas eletivas via telemedicina não permitem o autoagendamento pelo site da IBCM.

COMO AGENDAR ?

1

Ligue para **(51) 3230.5511**, escolha a **opção 2** e fale com a **Central de Atendimento**.



2

Informe os dados do paciente e a especialidade desejada.



3

Aguarde a confirmação do agendamento e as orientações para acesso à consulta.



4

No dia e horário marcados, siga as instruções recebidas para realizar a consulta por vídeo.



AVISO IMPORTANTE:

Revalide suas requisições de exames através do e-mail: telemedicina@ibcm.org.br

O prazo de resposta é de 48 horas úteis.

EM QUAIS CASOS POSSO UTILIZAR O PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL?

DIANTE DE SINTOMAS LEVES COMO:

- Dor de cabeça ou garganta, febre, tosse, enjoos ou manchas na pele
- Dores crônicas
- Vômito e diarreia
- Dor de dente
- Corte com pouco sangramento
- Dores musculares
- Cólicas renais
- Refluxo
- Alergia
- Anemias
- Indicação de vacinas
- Infecções de pele e micoses
- Problemas cardiorrespiratórios leves
- Outros problemas de baixa complexidade
- Questões de saúde durante uma viagem
- Retorno de consulta e/ou análise de exames solicitados anteriormente
- Acompanhamento clínico de doenças crônicas, como diabetes e hipertensão
- Dúvidas ou perguntas sobre qual especialidade médica buscar

EM QUAIS CASOS DEVO UTILIZAR O PRONTO SOCORRO PRESENCIAL?

Em situações de urgência ou emergência a recomendação é ir até o pronto-socorro mais próximo ou chamar uma ambulância.

Confira algumas situações que você deve ir ao pronto-socorro:

- **Trabalhos de parto em que haja risco de morte da mãe ou do feto**
- **Crises hipertensivas e dores no peito de aparecimento súbito**
- **Quando houver acidentes/traumas com vítimas**
- **Afogamentos**
- **Choque elétrico**
- **Acidentes com produtos perigosos**
- **Suspeita de Infarto ou AVC. Os sintomas mais comuns são: alteração súbita na fala, perda de força em um lado do corpo e desvio da comissura labial**
- **Crises Convulsivas**
- **Intoxicação exógena e envenenamento**
- **Queimaduras graves**
- **Outras situações ou casos considerados como urgência ou emergência com risco de morte e sequela ou sofrimento intenso**



AVISOS LEGAIS E CONTRATUAIS

1) Para acessar a plataforma você deve ter o número do seu CPF atualizado previamente junto a IBCM. Caso contrário, o acesso não será aceito. **Para atualizar, ligue em horário comercial, de segunda a sexta-feira para o telefone (51) 3230-5572 ou (51) 3230-5573** e acione o setor de Cadastro, de segunda à sexta-feira, das 7hs às 19hs, exceto feriados.

2) O serviço de telemedicina é um plus para os produtos atuais da IBCM e não representam qualquer tipo de alteração ou ampliação contratual. Leia o seu contrato para saber dos seus benefícios.

3) Seu plano continua com a mesma área de abrangência disposta no contrato. Eventuais exames solicitados devem seguir os prazos de carência dispostos no contrato.


4) REVALIDE AS REQUISIÇÕES DE EXAMES GERADAS VIA TELEMEDICINA JUNTO A IBCM pelo e-mail:

telemedicina@ibcm.org.br. O prazo de resposta é de 48 horas úteis. **Eventuais exames que forem solicitados via telemedicina DEVERÃO ser revalidados pela IBCM ANTES de serem realizados na rede credenciada da IBCM. A IBCM NÃO AUTORIZA a realização de exames particulares e não reembolsará qualquer despesa além daquela disposta em contrato.**

5) Leia os termos de proteção e de compartilhamento de dados.

FICOU COM ALGUMA DÚVIDA?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento pelo telefone (51) 3230-5511 opção 2, de segunda à sexta-feira, das 7hs às 19hs, exceto feriados.



IBCM



SUA SAÚDE É A NOSSA MISSÃO



ANS - n.º 41942-7

ÚLTIMA VERSÃO: ABRIL/2026