

TERMO DE USO – SERVIÇOS DE TELEMEDICINA VETERINÁRIA

1. OBJETIVO

O presente Termo de Uso estabelece as condições para a prestação de serviços de Telemedicina Veterinária pela Unimed Corretora de Seguros, garantindo transparência, segurança e conformidade com a Resolução CFMV nº 1.465/2022.

Ao contratar e utilizar os serviços de telemedicina veterinária, o usuário declara estar ciente e de acordo com todas as condições aqui estabelecidas.

1.1 O presente Termo regula a prestação de serviços de **telemedicina veterinária**, permitindo ao CONTRATANTE o acesso remoto a profissionais médicos-veterinários após comprovação de **Relação Prévia Veterinária-Animal-Responsável (RPVAR)**.

1.2 A prestação do serviço se dá exclusivamente por meio da plataforma digital disponibilizada e somente nas modalidades descritas no item 1 deste documento.

1.3 Os serviços oferecidos não substituem, em hipótese alguma, a necessidade de atendimento presencial, quando determinado pelo profissional responsável.

1.4 O plano oferecido é exclusivo para 1 (um) pet, sendo assim individual e intransferível.

1.5 Os planos têm a vigência de acordo com o pagamento das parcelas estabelecidas conforme forma de pagamento escolhida, podendo ser renovado por períodos iguais ao final de cada vigência.

2. DEFINIÇÕES

2.1 **Telemedicina Veterinária:** exercício da Medicina Veterinária pelo uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) com o objetivo de assistência, respeitando os padrões técnicos e éticos da profissão. Inclui as seguintes modalidades:

- **Teleorientação Veterinária:** modalidade destinada a fornecer **orientação médico-veterinária geral e inicial a distância**, sendo vedada qualquer definição diagnóstica ou prescrição terapêutica.
- **Teletriagem Veterinária:** identificação e classificação de situações que possam indicar a necessidade de teleconsulta ou atendimento presencial, imediato ou agendado, conforme a avaliação do médico-veterinário.
- **Teleconsulta Veterinária:** consulta médico-veterinária a distância, realizada por meio de TICs, nos casos em que médico-veterinário e paciente não estejam no mesmo ambiente geográfico, **exceto em situações de urgência e emergência**. Depende da existência de uma **Relação Prévia Veterinária-Animal-Responsável (RPVAR)**, a qual deve ser formalizada por meio de um atendimento presencial anterior devidamente registrado, podendo ser comprovado por meio de envio de documento como a carteirinha de vacinação, ou portuário médico do pet.
- **Telemonitoramento (Televigilância ou Monitoramento Remoto):** visa o acompanhamento contínuo de parâmetros fisiológicos para monitoramento ou vigilância a distância. É permitido em três situações: quando já foi realizado atendimento presencial anterior; durante a recuperação de procedimento clínico ou cirúrgico; ou nos casos de tratamento de doenças crônicas. Nesse último caso, há exigência de consulta presencial com o médico-veterinário assistente do paciente a cada 180 dias.
- **Teleinterconsulta:** realizada exclusivamente entre médicos-veterinários para troca de informações e opiniões com a finalidade de promover o

auxílio diagnóstico ou terapêutico. Caberá ao profissional decidir se poderá oferecer sua opinião de forma segura.

- **Telediagnóstico:** visa a transmissão de dados e imagens para serem interpretados a distância entre médicos-veterinários, com o objetivo de emissão de laudo ou parecer com assinatura eletrônica avançada.

3. CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

3.1. O serviço de telemedicina veterinária é disponibilizado exclusivamente para cães e gatos sob a tutela do contratante.

3.2. Não serão aceitos para atendimento:

- a) Animais silvestres ou exóticos;
- b) Animais destinados a competições, reprodução comercial ou ONGs;
- c) Animais que não possuam um responsável legal cadastrado na plataforma.

4. PERÍODO DE VIGÊNCIA

4.1. O acesso ao serviço de telemedicina veterinária estará disponível enquanto o plano do usuário estiver ativo e em situação regular de pagamento.

4.2. O não pagamento dos valores devidos resultará na suspensão imediata dos serviços.

5. CONDIÇÕES PARA INÍCIO DAS CONSULTAS, LAUDOS E PRESCRIÇÕES (CONDIÇÕES DE USO)

5.1 Para utilizar os serviços de telemedicina veterinária, o CONTRATANTE deverá:

- a) Ser responsável legal pelo animal atendido;
- b) Estar devidamente cadastrado na plataforma;

- c) Concordar expressamente com os presentes Termos e Condições Gerais;
- d) Nos casos de **teleconsulta veterinária**, comprovar a existência da **RPVAR** por meio de prontuário médico-veterinário.
- e) Comprovar Relação Prévia Veterinária-Animal-Responsável (RPVAR) por meio da apresentação de um documento válido como a carteirinha de vacinação do pet assistido ou prontuário anterior do pet assistido.
- f) Em caso de não haver Relação Prévia Veterinária-Animal-Responsável (RPVAR) o CONTRATANTE aceita ter direito somente aos serviços de Teleorientação e Teletriagem, sendo vedado qualquer tipo de definição diagnóstica ou conduta terapêutica.
- g) Acessar em lugar calmo e garantir equipamento e internet adequados para o bom funcionamento do atendimento;

5.2 O CONTRATANTE reconhece que o atendimento realizado por telemedicina **possui limitações**, não substituindo avaliações presenciais quando necessárias.

5.3 A CONTRATADA pode se resguardar a aceitar a contratação de 2 (dois) ou mais pets de um mesmo CONTRATANTE com diferentes planos caso haja similaridade de raça, cor, pelagem ou características físicas.

5.4 Ao contratar o Plano, o CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a solicitar e consultar, a qualquer momento, prontuários, relatórios e outros documentos que contenham informações sobre a saúde do ANIMAL ASSISTIDO, bem como a descrição de consultas ocorridas, sempre que necessário, sem que isso caracterize violação do sigilo profissional do veterinário.

5.5 Não haverá cobertura caso CONTRATANTE realize procedimento médico veterinário que não esteja no rol de procedimentos cobertos pelo plano contratado.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Teleorientação:

- a) Serviço destinado a fornecer orientações e recomendações gerais sobre a saúde do pet;
- b) Não é permitido ao veterinário emitir diagnósticos, prescrever medicamentos ou tratamentos;
- c) O objetivo é auxiliar o tutor com informações claras e detalhadas para o melhor cuidado do pet.

6.2. Teletriagem:

- a) Serviço de avaliação preliminar que classifica a gravidade do quadro do animal e orienta sobre a necessidade de consulta presencial ou teleconsulta;
- b) Não há emissão de diagnóstico ou prescrição de tratamento durante a triagem.

6.3. Teleconsulta:

- a) Consulta veterinária remota, realizada exclusivamente nos casos em que houver RPVAR;
- b) Permite ao veterinário emitir diagnósticos e prescrever tratamentos conforme a avaliação remota;
- c) O veterinário poderá indicar a necessidade de atendimento presencial caso considere essencial para a saúde do animal.

7. RELAÇÃO CLIENTE-VETERINÁRIO

7.1. Ao utilizar os serviços de telemedicina veterinária, o usuário reconhece que:

- a) O atendimento remoto possui limitações técnicas e não substitui exames físicos quando necessários;
- b) A Unimed Corretora de Seguros não se responsabiliza pelas condutas adotadas pelo veterinário durante o atendimento;
- c) O veterinário tem autonomia para indicar a melhor conduta médica para cada caso, podendo orientar o tutor a buscar atendimento presencial.

d) Ao utilizar os serviços de telemedicina veterinária, o usuário/cliente reconhece que ao serviço contratado atua como uma plataforma de comunicação entre usuário/responsável pelo animal e os veterinários parceiros disponíveis

8. PRIVACIDADE, GRAVAÇÃO DAS CONSULTAS E SEGURANÇA DOS DADOS

8.1. A Unimed Corretora de Seguros compromete-se a proteger os dados dos usuários conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

8.2. As consultas podem ser gravadas para auditoria e segurança, garantindo o cumprimento das normas éticas.

8.3. O usuário não poderá gravar, divulgar ou compartilhar os atendimentos sem autorização expressa, sob pena de violação da privacidade profissional do veterinário.

9. HONORÁRIOS E PAGAMENTOS

9.1. O serviço de telemedicina pode estar incluso no plano contratado ou ser cobrado separadamente.

9.2. Nos casos de cobrança avulsa, o pagamento deverá ser realizado antes da realização do atendimento.

9.3. Os valores serão informados previamente ao usuário na plataforma.

10. ALTERAÇÕES NOS TERMOS DE USO

10.1. A Unimed Corretora de Seguros reserva-se o direito de alterar este Termo de Uso a qualquer momento, garantindo a comunicação prévia aos usuários.

10.2. A continuidade da utilização dos serviços após a publicação de alterações implicará na aceitação automática dos novos termos.

11. RESCISÃO DO SERVIÇO

11.1. O acesso aos serviços de telemedicina veterinária poderá ser rescindido ou suspenso em caso de:

- a) Descumprimento dos termos aqui estabelecidos;
- b) Uso indevido da plataforma, incluindo tentativas de fraude ou fornecimento de informações falsas;
- c) Inadimplência no pagamento do plano ou dos serviços adicionais.

11.2. O usuário poderá solicitar o cancelamento do serviço a qualquer momento, respeitando as condições contratuais.

12. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

12.1. A Unimed Corretora de Seguros não se responsabiliza por falhas de conexão ou problemas técnicos do usuário que possam interferir na teleconsulta.

12.2. O serviço de telemedicina não garante a solução definitiva de todos os casos, sendo necessário, em algumas situações, o atendimento presencial.

12.3. O veterinário tem total autonomia para decidir se o caso pode ser tratado remotamente ou se há necessidade de um exame clínico presencial.

13. LIMITAÇÕES DOS SERVIÇOS

13.1 Os serviços de telemedicina veterinária não substituem a consulta presencial a um médico veterinário. O Serviços de Telemedicina não oferece diagnósticos definitivos por meio da telemedicina. As recomendações e orientações fornecidas são baseadas nas informações fornecidas pelo proprietário do animal e na avaliação visual dos sintomas. É responsabilidade do

proprietário do animal buscar atendimento presencial de um médico veterinário sempre que necessário.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. Este Termo de Uso será regido e interpretado conforme a legislação brasileira.

13.2. Qualquer controvérsia será resolvida no foro da comarca do usuário.

Ao utilizar os serviços de telemedicina veterinária do *Unimed Corretora de Seguros*, o usuário declara ter lido, compreendido e aceitado todas as condições estabelecidas neste documento.